Ministère du Revenu du Québec

Rapport annuel de gestion

2001-2002

Québec

Cette publication a été rédigée
par le ministère du Revenu du Québec.

En vue d'alléger le texte,
on n'y emploie généralement
que le masculin pour désigner
les femmes et les hommes.

Dépôt légal – 2002
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-39857-2
ISSN 1703-9320

© Gouvernement du Québec, 2002

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation du ministère du Revenu du Québec.

Madame Louise Harel
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Madame la Présidente,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du ministère du Revenu du Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2002.

Je tiens à souligner que, bien qu'il s'agisse du premier rapport annuel de gestion depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur l'administration publique, le ministère du Revenu présente pour la troisième année ses résultats en lien avec les objectifs de son plan stratégique tel que le prévoit cette loi. De plus, une section importante du rapport est consacrée aux résultats relatifs aux objectifs de la déclaration de services aux citoyens. En effet, c'est avec fierté que j'ai rendu publique, au début d'avril 2001, la déclaration de services aux citoyens du ministère du Revenu. Pour tout le personnel du Ministère, la déclaration est un guide de référence afin d'améliorer la qualité des services et un moyen de participer ainsi à l'effort gouvernemental visant à faciliter les rapports entre l'État et les citoyens.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre du Revenu,

Guy Julien

Sainte-Foy, octobre 2002

103-01536/

Monsieur Guy Julien
Ministre du Revenu
3800, rue de Marly
Sainte-Foy (Québec)

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous remettre le rapport annuel de gestion du ministère du Revenu du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2002.

En plus d'y présenter le Ministère, ses champs d'intervention, sa clientèle et son contexte, on y trouve également les résultats obtenus en lien avec les objectifs de sa déclaration de services aux citoyens et ceux de son plan stratégique 2001-2003. Les résultats financiers illustrent l'ampleur et l'importance des interventions du Ministère, auprès des citoyens et à titre de mandataire de l'État, pour percevoir les montants assurant le financement des services publics.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments distingués.

La sous-ministre du Revenu,

Francine Martel-Vaillancourt

Francine Martel-Vaillancourt, FCA

Sainte-Foy, octobre 2002

DÉCLARATION DE LA SOUS-MINISTRE ET DES MEMBRES DE LA DIRECTION

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* relèvent de notre responsabilité. Nous nous sommes donc assurés de la fiabilité de l'information qui y est présentée et des contrôles afférents.

À notre connaissance, nous déclarons que le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* décrit bien la mission, les champs d'intervention et le contexte du ministère du Revenu, qu'il présente fidèlement les objectifs du plan stratégique 2001-2003 et de la déclaration de services aux citoyens ainsi que les résultats 2001-2002 qui y sont liés, qu'il couvre l'ensemble des activités du Ministère et qu'il présente une information fiable et donne une image fidèle des résultats atteints.

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs ministériels et de la fiabilité des résultats et des renseignements, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice. À cet égard, nous disposons d'une déclaration de services aux citoyens, d'un plan stratégique, de plans d'action, de tableaux de bord et de différents mécanismes de suivi des activités ministérielles. Nous assurons le suivi de ces divers outils de gestion dans le cadre du Comité de direction qui constitue le principal mécanisme de coordination de l'action ministérielle. Différents comités ministériels sont également en place pour suivre et orienter les opérations dont, notamment, un comité de vérification et d'évaluation des programmes.

Par ailleurs, le ministère du Revenu est assujetti à la *Loi sur le Vérificateur général*. La portée des travaux du Vérificateur général peut comporter, dans la mesure où il le juge à propos, la vérification financière, la vérification de la conformité des opérations aux lois, aux règlements, aux énoncés de politiques et aux directives et, enfin, la vérification d'optimisation des ressources. La Direction de la vérification interne et des enquêtes s'est assurée également du caractère plausible des résultats et des renseignements et a produit un rapport de validation à ce sujet.

Les membres du Comité de direction,

Francine Martel-Vaillancourt, FCA
Sous-ministre

Jean-Guy Tessier, directeur général
Centre de perception fiscale

Pierre Boisvert, sous-ministre adjoint
Direction générale du traitement et des technologies

Raymond Boisvert, sous-ministre adjoint
Direction générale de la planification, des programmes et du budget

François T. Tremblay, sous-ministre adjoint
Direction générale de la législation et des enquêtes

Yves Cantin, directeur général
Direction générale des ressources humaines et matérielles

Georges Boulet, secrétaire général

Carole Lafond, directrice
Direction des communications

Mireille Picard, sous-ministre adjointe
Direction générale de la capitale et des régions

Rollande Montsion, sous-ministre adjointe
Direction générale de la métropole

Sainte-Foy, octobre 2002

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat que vous nous avez confié, nous avons effectué l'examen des résultats et des renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* du ministère du Revenu pour l'exercice terminé le 31 mars 2002.

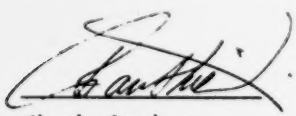
La responsabilité de la fiabilité de l'information contenue au rapport annuel incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournies ainsi que la cohérence de l'information en nous fondant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre mandat d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à utiliser des procédés analytiques (comparaison avec l'exercice précédent, analyse de la cohérence des données), à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les informations contenues au rapport annuel de gestion.

Par ailleurs, soulignons que nos travaux de vérification effectués au fil des ans nous permettent d'avoir une vue d'ensemble des activités réalisées au sein du Ministère. D'autres mandats de vérification exécutés cette année nous auront permis d'examiner de façon plus complète certains résultats présentés au Rapport annuel de gestion 2001-2002.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les renseignements et les explications, présentés au *Rapport annuel de gestion 2001-2002*, nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la Vérification interne et des Enquêtes,



Claude Gauthier

Sainte-Foy, octobre 2002

Table des matières

Faits saillants 1

Première partie 3

Présentation du ministère du Revenu du Québec 3
1.1 Son origine 3
1.2 Sa mission 3
1.3 Ses champs d'intervention et ses programmes 3
1.4 Sa clientèle 5
1.5 Son contexte 7
1.6 Sa structure organisationnelle 9
1.7 Sa déclaration de services aux citoyens 10

Deuxième partie 11

Résultats liés à la mission 11
2.1 Les résultats financiers 11
2.1.1 Les recettes au 31 mars 2002 11
2.1.2 Les autres résultats financiers 14
2.1.3 L'administration de la TPS 15
2.1.4 La tarification des services 16
2.2 Les objectifs de la déclaration de services aux citoyens 16
2.2.1 L'appel téléphonique 17
2.2.2 La visite aux bureaux 18
2.2.3 La correspondance 19
2.2.4 La déclaration de revenus des particuliers 20
2.2.5 L'inscription d'une entreprise 20
2.2.6 Les remboursements de taxes aux mandataires 21
2.2.7 Les pensions alimentaires 21
2.2.8 L'opposition à une décision 22
2.2.9 L'évaluation de la satisfaction 23

Troisième partie 25

Résultats liés aux orientations stratégiques 25
Orientation 1 : Améliorer la qualité des services aux citoyens 25
Orientation 2 : Faciliter et accroître l'autocotisation 33
Orientation 3 : Lutter contre les pertes fiscales et recupérer les sommes dues 34
Orientation 4 : Assurer la protection des renseignements confidentiels 41
Orientation 5 : Miser sur l'expertise et l'engagement du personnel 44

Quatrième partie 47

Résultats liés à l'utilisation des ressources 47
4.1 Les ressources humaines 47
4.2 Les ressources financières 50
4.2.1 Le budget 2001-2002 50
4.2.2 Les fonds spéciaux 53
4.3 Les ressources matérielles 55
4.4 Les ressources informationnelles 55
4.4.1 Le portrait du parc informatique 56
4.4.2 Les ressources consacrées aux technologies de l'information 57
4.4.3 Les projets de développement 58

Cinquième partie 61

Résultats liés aux autres exigences gouvernementales 61
5.1 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité du français dans l'administration 61
5.2 Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées 61
5.3 Programme gouvernemental d'accès à l'égalité 62

Annexes 63

Annexe 1 – Déclaration de services aux citoyens – Les citoyens et les entreprises au cœur de nos préoccupations 65
Annexe 2 – Lois administrées en tout ou en partie par le Ministère 71
Annexe 3 – Lois sanctionnées et règlements adoptés en 2001-2002 73
Annexe 4 – Organigramme au 31 mars 2002 75
Annexe 5 – Directions générales et unités administratives 77
Annexe 6 – Titulaires des fonctions au 31 mars 2002 83
Annexe 7 – Principaux documents d'information publiés en 2001-2002 89
Annexe 8 – Bureaux du ministère du Revenu du Québec au 31 mars 2002 . . 91

Liste des tableaux

Tableau 1 Clientèle par catégories 6
Tableau 2 Montants versés aux bénéficiaires de programmes sociaux et des mesures économiques à caractère fiscal 7
Tableau 3 Recettes fiscales et extrabudgétaires 13
Tableau 4 Remboursements d'impôt, de taxes, de droits et de frais de permis 14
Tableau 5 Comptes débiteurs 15
Tableau 6 Compensation financière – TPS 16
Tableau 7 Données financières sur la perception des pensions alimentaires 28
Tableau 8 Services d'échanges électroniques implantés en 2001-2002 29
Tableau 9 Volume des transactions électroniques réalisées par la clientèle 30
Tableau 10 Récupération fiscale en 2001-2002 par domaines d'activité économique 36
Tableau 11 Récupération fiscale en 2001-2002 par activités de contrôle fiscal 37
Tableau 12 Liquidation des comptes générés par les activités de récupération fiscale 37
Tableau 13 Effectif utilisé par types d'activités 48
Tableau 14 Personnel régulier en poste au 31 mars 2002 49
Tableau 15 Sommaire des écarts budgétaires 51
Tableau 16 Sommaire des écarts de dépenses 52
Tableau 17 Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses 53
Tableau 18 Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses 54
Tableau 19 Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses 55
Tableau 20 Équipements informatiques 57
Tableau 21 Effectifs consacrés aux technologies de l'information 57

Liste des graphiques

Graphique 1 Croissance des recettes 11

Graphique 2 Services de renseignements – Appels téléphoniques – Volume annuel d'appels 17

Graphique 3 Services de renseignements – Visiteurs accueillis – Réponse à l'intérieur de 20 minutes 19

Graphique 4 Services de renseignements – Correspondance – Réponse à l'intérieur de 35 jours 19

Graphique 5 Délais des remboursements de TVQ ou de TPS 21

Graphique 6 Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les 6 mois de la réception de l'avis d'opposition 22

Graphique 7 Programme de perception des pensions alimentaires – Moyenne mensuelle des délais de traitement des dossiers par types 27

Graphique 8 Programme de perception des pensions alimentaires – Évolution du nombre de dossiers actifs 27

Graphique 9 Sommes recouvrées à titre de créances fiscales 39

Graphique 10 Évolution du coût unitaire par dollar recouvré 39

Graphique 11 Sommes recouvrées à titre de créances alimentaires 40

Graphique 12 Coût par dollar recouvré – Créances alimentaires 41

Graphique 13 Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes par thèmes de formation 45

Faits saillants

Depuis plusieurs années, le ministère du Revenu du Québec (MRQ) consacre beaucoup d'efforts à modifier ses façons de faire et ses services en fonction des orientations gouvernementales et des besoins des citoyens et des entreprises.

Lancement de la déclaration de services aux citoyens

Le Ministère a rendu publique sa déclaration de services aux citoyens. Les énoncés contenus dans la déclaration font mention des engagements ministériels qui visent des objectifs précis concernant la qualité des services offerts aux citoyens et aux entreprises. Afin de favoriser l'atteinte des objectifs de la déclaration de services, le Ministère a adopté un plan ministériel d'amélioration des services à l'automne 2001.

Perception des recettes : 59,2 milliards de dollars

Les recettes perçues par le Ministère pour le compte de l'État québécois sont de 59,2 milliards de dollars. Il s'agit d'une hausse de 3,3 % par rapport à l'exercice financier précédent. De cette somme, 39,9 milliards proviennent des recettes fiscales et 19,3 milliards des recettes extrabudgétaires. D'autre part, les remboursements d'impôt, de taxes, de droits et de frais de permis ont totalisé 14,5 milliards de dollars en 2001-2002, soit près d'un milliard de plus que pour l'année précédente.

Amélioration de la performance du Programme de perception des pensions alimentaires

Les interventions effectuées au cours de l'exercice 2001-2002 ont été consacrées principalement à l'amélioration des services à la clientèle. Entre autres actions, la révision de façons de faire a permis d'accélérer le traitement des dossiers. De plus, les modifications à la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* ont été adoptées en décembre 2001 afin d'améliorer la performance du Programme et ainsi de mieux servir la clientèle.

Création de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels

Le Ministère a revu l'organisation de ses activités en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements confidentiels. Il a créé, en septembre 2001, une nouvelle direction qui assure la gestion ministérielle de ces activités et la conservation en toute sécurité des renseignements confidentiels confiés au Ministère, et ce, dans le respect des obligations légales, réglementaires et administratives.

Implantation de nouveaux services électroniques

Le Ministère a implanté de nouveaux services d'échanges électroniques, dynamiques, interactifs et conviviaux. Ainsi, les citoyens peuvent effectuer les modifications relatives à leur lieu de résidence par Internet. De plus, tout citoyen peut commander en ligne la plupart des publications et des formulaires.

Ouverture d'un centre d'assistance aux services à la clientèle

Le 15 janvier 2002, un centre d'assistance aux services à la clientèle ouvrait ses portes à Chandler. Ce centre prend en charge les débordements d'appels téléphoniques que reçoit le Ministère. Entre le 15 janvier et le 31 mars 2002, plus de 8 000 appels y ont été reçus et traités.

Première partie 1

Présentation du ministère du Revenu du Québec

1.1 Son origine

Le ministère du Revenu du Québec existe dans sa forme actuelle depuis le 1er avril 1961, date d'entrée en vigueur de la *Loi instituant le ministère du Revenu*. Cette loi a alors transformé en ministère le Bureau du contrôleur du revenu qui était rattaché au ministère des Finances.

Depuis 1961, les mandats et les programmes additionnels confiés au Ministère ont modifié sa mission de départ, alors strictement fiscale.

1.2 Sa mission

Le Ministère a pour mission

- d'assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics ;
- d'administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens ;
- d'administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement ;
- de recommander au gouvernement les modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes, contribuant ainsi à l'évolution des politiques gouvernementales.

1.3 Ses champs d'intervention et ses programmes

Les interventions du Ministère se font à l'intérieur du cadre législatif présenté à l'annexe 2. Elles se font essentiellement dans les domaines suivants :

- l'administration de la fiscalité ;
- l'administration de programmes de nature sociale et économique basés sur le revenu ;
- la perception de contributions à différents fonds ou régimes publics ;
- l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires.

L'administration de la fiscalité

Le régime fiscal québécois repose sur un principe fondamental : l'autocotisation. Selon ce principe, les contribuables et les mandataires[1] sont tenus d'établir, de déclarer et de transmettre au Ministère leurs contributions et les montants perçus à l'intérieur des délais prescrits. Par ailleurs, le Ministère, en tant que responsable de l'administration de la fiscalité, doit s'assurer que chacun paie l'ensemble des montants dont il est redevable. Pour ce faire, le Ministère accomplit diverses activités allant du traitement des déclarations fiscales qui lui sont adressées au recouvrement des créances fiscales, en passant par les activités d'information, de prévention, de contrôle et de lutte contre l'évasion fiscale.

Ces activités touchent la perception des impôts et des taxes régis par les lois du Québec. Depuis le 1er juillet 1992, elles concernent aussi l'administration, pour le compte du gouvernement du Canada, des parties de la *Loi sur la taxe d'accise* qui ont trait à la perception de la taxe sur les produits et services (TPS) sur le territoire du Québec.

L'administration de programmes de nature sociale et économique basés sur le revenu

En plus de jouer son rôle de percepteur des impôts et des taxes, le Ministère participe également aux missions sociale et économique du gouvernement. Pour des raisons de simplicité, d'économie et d'efficacité, le Ministère s'est vu confier au fil des ans l'administration complète ou partielle de certains programmes de soutien.

C'est le cas, notamment, des programmes dont l'admissibilité est fondée sur le revenu familial, comme le remboursement d'impôts fonciers, l'aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT), le crédit remboursable pour la taxe de vente du Québec (TVQ) et l'allocation-logement, qui est administrée conjointement avec la Société d'habitation du Québec. Le Ministère participe aussi à la gestion du programme d'allocation familiale en transmettant à la Régie des rentes du Québec les renseignements nécessaires à la détermination de l'allocation à laquelle peut avoir droit un parent, en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*.

Au point de vue du développement économique, le Ministère joue également un rôle de premier plan, puisqu'il assume la gestion de 63 crédits aux entreprises dont les activités relèvent de plusieurs domaines d'activités.

La perception de contributions à différents fonds ou régimes publics

Le Ministère entretient un lien privilégié avec la population par l'intermédiaire de la déclaration fiscale annuelle et de son réseau étendu de mandataires. Ainsi, l'expertise qu'il a développée dans tous les aspects de l'administration fiscale fait que le Ministère est de plus en plus sollicité pour agir à titre d'agent percepteur pour divers ministères et organismes québécois qui administrent des fonds ou des régimes publics.

---

1 Par *mandataire*, on entend toute personne chargée de percevoir des sommes pour le compte du Ministère.

L'administration du Programme de perception des pensions alimentaires

Le 1er décembre 1995, le gouvernement a confié au Ministère l'administration de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. Le Programme a pour but de faciliter le paiement des pensions alimentaires et de réduire le taux de pauvreté des femmes et des enfants. C'est par le Fonds des pensions alimentaires que transitent les sommes perçues auprès des débiteurs par le Ministère avant d'être versées aux créancières et aux créanciers alimentaires.

1.4 Sa clientèle

Les différents champs d'intervention du Ministère expliquent pourquoi sa clientèle est si nombreuse et diversifiée. Pour l'impôt, il traite avec des particuliers et des sociétés. Son important réseau de mandataires lui permet de percevoir la taxe de vente du Québec (TVQ), la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe sur les carburants, l'impôt sur le tabac et diverses retenues à la source. À cette clientèle, il faut ajouter celle du Programme de perception des pensions alimentaires, celle des programmes sociaux (programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail [APPORT] et programme Allocation-logement) et celle des mesures économiques à caractère fiscal (remboursement d'impôts fonciers et crédit pour la TVQ).

Pour les citoyens qui, une fois l'an, déclarent leurs revenus, les relations avec le Ministère se limitent généralement à un ou deux contacts. D'autres versent trimestriellement des acomptes provisionnels. Pour les sociétés et les particuliers en affaires qui ont des taxes ou des retenues à la source à verser, la fréquence de leurs échanges avec le Ministère varie selon l'ampleur de leurs activités. Pour le Programme de perception des pensions alimentaires, les contacts ou échanges se font de manière continue, car la gestion de ces dossiers dure en moyenne dix ans et implique généralement deux versements par mois.

En outre, le Ministère effectue des activités de renseignements, de prévention, de contrôle et de vérification qui peuvent entraîner plus d'échanges avec certains contribuables ou mandataires. Le tableau 1 témoigne de l'ampleur et de la croissance de la clientèle.

Tableau 1 — Clientèle par catégories

Clientèle[1]	Exercice 1997-1998	Exercice 1998-1999	Exercice 1999-2000	Exercice 2000-2001	Exercice 2001-2002	Variation de la dernière année
Contribuables – Particuliers[2]	5 081 863	5 220 960	5 379 987	5 466 304	5 543 961	+ 1,4 %
Contribuables – Particuliers en affaires[2, 3]	440 838	468 671	470 749	480 102	483 665	+ 0,7 %
Contribuables – Sociétés[4]	248 089	250 222	253 028	258 812	264 178	+ 2,1 %
Mandataires – TVQ[5]	491 696	498 772	522 031	530 295	526 882	- 0,6 %
Mandataires – TPS[6]	474 659	487 654	505 273	509 592	516 606	+ 1,4 %
Mandataires – Retenues à la source	291 407	295 070	297 998	298 210	290 966	- 2,4 %
Mandataires – Tabac et carburants[7]	17 322	18 445	17 908	16 445	15 624	- 5,0 %
Créanciers et débiteurs – Programme de perception des pensions alimentaires	143 234	150 365	182 441	204 519	218 810	+ 7,0 %
Bénéficiaires – Programme APPORT	46 056	48 750	46 453	40 874	36 514	- 10,7 %
Bénéficiaires – Allocation-logement[8]	155 424	173 060	162 522	147 687	168 653	+ 14,2 %
Bénéficiaires – Remboursement d'impôts fonciers	733 710	746 526	1 030 046	1 042 373	1 021 609	- 2,0 %
Bénéficiaires – Crédit pour la TVQ[9]	1 241 198	1 260 078	2 252 471	2 238 713	2 189 278	- 2,2 %

1 Les clients ne sont pas mutuellement exclusifs à chacune des catégories.

2 Déclarations originales de l'année d'imposition 1996 pour l'exercice 1997-1998, de l'année d'imposition 1997 pour l'exercice 1998-1999, de l'année d'imposition 1998 pour l'exercice 1999-2000, de l'année d'imposition 1999 pour l'exercice 2000-2001 et de l'année d'imposition 2000 pour l'exercice 2001-2002.

3 Particuliers ayant déclaré au moins un des revenus suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.

4 Sociétés ayant produit une déclaration de revenus originale de l'année d'imposition 1996 au 31 mars 1998, de l'année d'imposition 1997 au 31 mars 1999, de l'année d'imposition 1998 au 31 mars 2000, de l'année d'imposition 1999 au 31 mars 2001 et de l'année d'imposition 2000 au 31 mars 2002.

5 Nombre de mandataires réguliers inscrits au fichier de la taxe de vente du Québec.

6 Le nombre de mandataires inscrits au Québec a été fourni par l'Agence des douanes et du revenu du Canada.

7 Nombre de mandataires réguliers inscrits aux lois correspondantes, incluant le nombre de titulaires de certificats d'enregistrement et de permis pour le transport du carburant.

8 Bénéficiaires qui ont reçu un paiement, et non l'ensemble de la clientèle admissible.

9 Nombre de bénéficiaires du crédit pour l'année d'imposition 1996 (versé en 1997-1998), pour l'année d'imposition 1997 (versé en 1998-1999), pour l'année d'imposition 1998 (versé en 1999-2000), pour l'année d'imposition 1999 (versé en 2000-2001) et pour l'année d'imposition 2000 (versé en 2001-2002).

En ce qui a trait aux montants versés à la clientèle des programmes sociaux, on constate dans le tableau suivant que les montants de crédits versés pour la TVQ ont fait un bond de près de 58 % en 2001-2002. Cette hausse s'explique, notamment, par la mesure annoncée dans le Discours sur le budget du 1er novembre 2001 d'injecter rapidement 250 M$ pour appuyer la consommation.

Tableau 2 — Montants versés aux bénéficiaires des programmes sociaux et des mesures économiques à caractère fiscal

Programme	1997-1998	1998-1999	(millions $) 1999-2000	2000-2001	2001-2002	Variation de la dernière année
Pensions alimentaires[1]	141,4	215,4	273,0	318,8	361,2	+ 13,3 %
APPORT[2]	23,3	26,8	21,1	18,2	18,1	- 0,5 %
Allocation-logement	100,5	106,0	102,2	100,3	96,6	- 3,7 %
Remboursement d'impôts fonciers	147,4	152,9	224,9	227,4	221,1	- 2,8 %
Crédit pour la TVQ[2]	157,6	318,9	456,2	445,6	702,6	+ 57,7 %

1. Comprend les montants versés aux créanciers alimentaires et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que les montants versés à titre de remboursement de sûretés et d'intérêts (2,08 %).
2. Données de l'année d'imposition 1996 pour l'exercice 1997-1998, de l'année d'imposition 1997 pour l'exercice 1998-1999, de l'année d'imposition 1998 pour l'exercice 1999-2000, de l'année d'imposition 1999 pour l'exercice 2000-2001 et de l'année d'imposition 2000 pour l'exercice 2001-2002.

L'importance de certains échanges avec la clientèle

Au 31 mars 2002, le Ministère a expédié pour l'année d'imposition 2000 plus de 5,5 millions d'avis de cotisation aux particuliers, dont 3,3 millions pour des remboursements d'impôt totalisant 3 milliards de dollars. Du côté des sociétés, il a expédié plus de 270 000 avis de cotisation relatifs aux impôts, dont plus de 60 000 avec des remboursements d'une valeur de 1,1 milliard de dollars.

De plus, il a expédié aux mandataires, durant l'exercice financier 2001-2002, 6 millions de formulaires relatifs aux déclarations de taxes (TVQ, TPS, tabac et carburants) et aux retenues à la source. Signalons que 86 % des déclarations expédiées aux mandataires inscrits aux fichiers de la TVQ et de la TPS sont des formulaires jumelés, ce qui facilite l'administration de ces taxes pour les mandataires et le Ministère.

1.5 Son contexte

La complexité de la fiscalité et son évolution

La fiscalité et les différents programmes administrés par le Ministère sont considérés complexes par la majorité des citoyens. En effet, la fiscalité prend en considération les diverses réalités économiques et financières vécues par les citoyens et les entreprises afin d'assurer l'équité dans le traitement des transactions, des revenus et des déductions admissibles de chacun.

Le Ministère est tributaire des modifications fréquentes aux lois fiscales et aux programmes sociofiscaux implantés par le gouvernement. Celui-ci utilise la fiscalité, notamment, comme levier de développement économique, ce qui implique pour le Ministère, à titre d'exemple, d'administrer quelque 65 crédits d'impôt différents s'adressant aux entreprises. Plusieurs autres crédits s'adressent aux particuliers, comme les mesures favorisant le maintien des aînés dans leur domicile ou dans leur famille.

La recherche de partenariats

Pour éviter les dédoublements et pour améliorer la qualité des services à la clientèle, le Ministère et l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) ont mis en place plus d'une vingtaine de comités et groupes de travail. Ces comités permettent, notamment, d'assurer la cohérence et la complémentarité des actions

des deux administrations fiscales. De plus, la gestion intégrée de la TVQ et de la TPS par le Ministère contribue à en augmenter l'efficience, simplifie les mécanismes de perception et diminue les coûts administratifs pour les gouvernements et les mandataires.

La présence régionale du Ministère facilite et accroît les rapports avec sa clientèle et ses partenaires. Ainsi, diverses démarches sont effectuées pour renforcer le partenariat avec les centres locaux de développement (CLD). La formation d'équipes de travail avec certains groupes et des partenaires du milieu fiscal et des affaires en est un autre exemple. De plus, le Ministère recherche la collaboration des représentants de certains secteurs d'activité économique dans le contexte de la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.

Le ministère du Revenu et le ministère de l'Industrie et du Commerce participent également à la mise en ligne sur Internet du portail de démarrage d'entreprise du Québec.

L'évasion fiscale

Les citoyens désirent être traités équitablement. Tous doivent payer leur juste part de taxes et d'impôts. Dans ce contexte, ils veulent, entre autres, que le Ministère lutte contre l'évasion fiscale. Depuis six ans, le Ministère a mis en place un programme de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Bien que plusieurs actions aient été entreprises et aient rapporté des résultats au cours des dernières années, dont, notamment, celle concernant les travailleurs à pourboire et celle concernant l'industrie du vêtement, il n'en demeure pas moins que la lutte contre les pertes liées à l'économie au noir et à l'évasion fiscale reste un enjeu important.

Les échanges électroniques constituent un défi additionnel pour le Ministère, puisque certaines personnes peuvent être tentées d'utiliser Internet, et les nouvelles technologies en général, pour contourner les lois fiscales.

L'utilisation croissante des technologies et des services électroniques

Les citoyens sont de plus en plus nombreux à utiliser quotidiennement les technologies de l'information et des communications dans leurs échanges avec les divers fournisseurs de services. En plus de faciliter l'accès aux services, les nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC) remettent en question les façons de faire. Elles contribuent à la qualité des services par l'offre de nouveaux produits adaptés aux besoins des citoyens et par la mise en place d'outils intégrés facilitant le travail des employés.

Les attentes des citoyens sont de plus en plus grandes envers les échanges électroniques. Les citoyens perçoivent que les services d'échanges électroniques leur simplifieront la vie et, dans le cas des entreprises, réduiront leurs coûts administratifs. Les citoyens désirent pouvoir transmettre et recevoir des informations, et même effectuer des paiements, par voie électronique. Pour répondre à ces besoins, le Ministère doit concevoir des applications fiables, conviviales et sécuritaires. Cet élément de sécurité est très important dans le contexte de la protection des renseignements, mais aussi pour obtenir l'assurance que la personne qui reçoit une information est bien la bonne personne ou son représentant autorisé.

Toutefois, le Ministère doit aussi respecter le choix des citoyens et des entreprises qui préfèrent continuer de traiter avec lui en utilisant les modes traditionnels de communication.

La protection des renseignements

Pour réaliser adéquatement sa mission, le Ministère doit obtenir et traiter de nombreux renseignements. Les citoyens s'attendent, avec raison, à ce que le Ministère protège les renseignements qu'il détient à leur égard, et ce, conformement aux lois. Certains de ces renseignements sont fournis directement par les citoyens alors que d'autres sont transmis par des ministères et organismes, comme dans le cas des extraits de banques de données utilisées dans le contexte de la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Un rapport d'activité faisant état de la comparaison, du couplage ou de l'appariement des fichiers de renseignements nécessaires à l'application ou à l'exécution d'une loi fiscale est déposé annuellement à l'Assemblée nationale, accompagné d'un avis de la Commission d'accès à l'information.

L'expertise internationale

Depuis neuf ans, le Ministère a reçu des délégations de dix-huit États et de deux universités, venues chercher des informations relativement aux différents champs d'activités pour lesquels son expertise est reconnu internationalement. De plus, il participe annuellement, depuis 1989, au colloque international du Centre de rencontres et d'études des dirigeants des administrations fiscales (CREDAF). Plus de 25 pays et organismes internationaux participent à ce colloque.

Le Ministère est présentement actif dans trois projets de transfert d'expertise à l'étranger. Au Brésil, en collaboration avec l'Association de planification financière et fiscale, il participe à un projet d'amélioration de la perception fiscale dans dix États brésiliens. Sa contribution est surtout liée à l'approche clientèle. En Afrique, le Ministère a conclu une entente avec l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA), qui réunit huit pays francophones, dans le but de les aider à améliorer le recouvrement des créances fiscales. Finalement, l'Argentine a fait appel au Ministère pour son expertise sur les outils utilisés dans la lutte contre l'évasion fiscale.

1.6 Sa structure organisationnelle

Au 31 mars 2002, le Ministère compte

- sept directions générales dont une est constituée en agence, soit le Centre de perception fiscale, ainsi que quatre unités administratives relevant de la sous-ministre (voir l'annexe 4) ;
- 16 bureaux régionaux pouvant accueillir la clientèle dans 14 villes du Québec en plus d'un bureau à Toronto (voir l'annexe 8) ;
- un centre d'assistance aux services à la clientèle qui répond aux débordements d'appels reçus dans les bureaux régionaux ;
- un effectif total autorisé de 8 466 équivalents à temps complet (ETC).

1.7 Sa déclaration de services aux citoyens

En avril 2001, le ministère du Revenu du Québec a rendu publique sa déclaration de services aux citoyens par laquelle il prend, avec l'aide de l'ensemble de son personnel, des engagements concrets et vise l'atteinte d'objectifs précis de qualité de service à l'égard des citoyens et des entreprises qui traitent avec lui. Cette déclaration englobe les éléments qui étaient contenus dans la *Charte des droits des contribuables et des mandataires* ainsi que les engagements ministériels pris en 1995 qui étaient présentés dans les rapports annuels précédents.

Les nouveaux engagements visent à répondre aux besoins et aux attentes tout à fait légitimes que chacun est en droit d'avoir de la part du Ministère. Cela concerne, entre autres, l'accès à l'information et aux services, l'accueil à ses bureaux, la clarté des communications, la protection des renseignements personnels et le traitement de chaque dossier.

Les objectifs ministériels visent à offrir des services de qualité, que ce soit au téléphone, lors de la visite aux bureaux ou dans les échanges de correspondance ; il en est de même pour les délais de traitement concernant la déclaration de revenus des particuliers, l'inscription des entreprises, le remboursement de taxes aux mandataires, le dossier de pension alimentaire ou l'opposition à une décision du Ministère.

Les suggestions et les plaintes de la part de la clientèle et des partenaires sont appréciées parce qu'elles constituent un moyen privilégié d'améliorer constamment les façons de rendre service et de mieux répondre aux besoins et aux attentes de la population.

Par cette déclaration de services et avec la collaboration de tout un chacun (citoyens, entreprises et membres de son personnel), le Ministère entend mieux remplir le rôle que l'Assemblée nationale et le gouvernement lui ont confié.

La déclaration de services aux citoyens est présentée à l'annexe 1 du présent rapport et est également disponible dans le site Internet du Ministère ainsi que dans le portail gouvernemental. Elle a, de plus, été publiée dans le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers 2001*.

Deuxième partie 2

Résultats liés à la mission

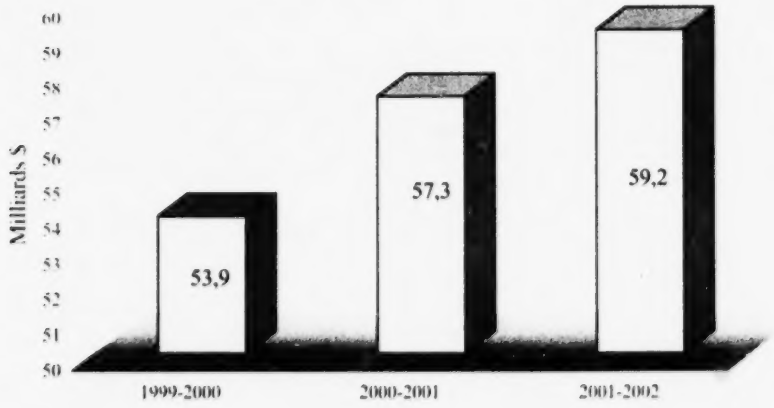
2.1 Les résultats financiers[2]

Selon les comptes publics, publiés par le ministère des Finances en décembre 2001, les revenus autonomes du gouvernement du Québec s'élevaient à 42,8 milliards de dollars pour l'exercice financier 2000-2001. De cette somme, 35,7 milliards de dollars (83,4 %) provenait du ministère du Revenu. Les données préliminaires, disponibles au moment de la publication de l'actuel rapport, indiquent que le pourcentage des revenus autonomes provenant du ministère du Revenu, en 2001-2002, est du même ordre qu'en 2000-2001.

2.1.1 Les recettes au 31 mars 2002

En 2001-2002, le total des recettes perçues par le Ministère a atteint 59,2 milliards de dollars, comparativement à 57,3 milliards de dollars en 2000-2001, ce qui représente une hausse de 3,3 %. Le graphique 1 illustre la croissance des recettes globales au cours des trois derniers exercices.

Graphique 1 — Croissance des recettes



2. Les résultats financiers présentés dans cette section sont préliminaires et les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.

Les recettes que perçoit le Ministère comprennent les recettes fiscales et les recettes extrabudgétaires. Les recettes fiscales sont perçues dans le cadre de l'administration des diverses lois fiscales du Québec. L'impôt sur les revenus des particuliers et des sociétés représente 42,9 % de l'ensemble des recettes tandis que les taxes à la consommation, sans compter la TPS, correspondent à 24,3 %.

Les recettes extrabudgétaires comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres ministères, organismes et gouvernement. En 2001-2002, elles totalisent 19,2 milliards de dollars, soit une augmentation de 7,6 % par rapport à l'exercice précédent (17,9 milliards de dollars). Les recettes perçues pour l'Agence des douanes et du revenu du Canada (dans le contexte de l'administration de la TPS), pour la Régie des rentes du Québec et le Fonds des services de santé représentent 94,6 % des recettes extrabudgétaires.

Le tableau qui suit illustre la distribution des recettes fiscales et extrabudgétaires.

Tableau 3 — Recettes fiscales et extrabudgétaires

	(millions $)		
	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Recettes fiscales			
Impôt sur les revenus et les biens			
Particuliers[1]	19 190,2	20 300,5	19 869,6
Sociétés[2]	4 569,9	5 466,9	5 511,3
Somme partielle	**23 760,1**	**25 767,4**	**25 380,9**
Taxes à la consommation			
Ventes au détail (TVQ)[3]	10 824,4	11 390,2	12 052,4
Carburants[4]	1 687,4	1 584,4	1 678,1
Tabac[5]	500,2	478,5	635,8
Somme partielle	**13 012,0**	**13 453,1**	**14 366,3**
Droits et permis			
Boissons alcooliques	121,2	122,7	125,2
Opérations forestières	40,3	38,9	20,4
Autres droits et permis	75,8	105,9	104,7
Somme partielle	**237,3**	**267,5**	**250,3**
Total des recettes fiscales	**37 009,4**	**39 488,0**	**39 997,4**
Recettes extrabudgétaires			
Taxe sur les produits et services (TPS)	6 277,6	6 437,8	7 101,9
Régime de rentes du Québec[6]	5 140,3	6 027,3	6 764,5
Fonds des services de santé[6]	4 277,8	4 491,8	4 298,5
Fonds des pensions alimentaires	277,1	320,1	360,8
Fonds de l'assurance médicaments	263,6	241,7	344,4
Fonds spécial olympique	57,4	67,9	76,0
Commission des normes du travail	45,0	46,1	46,0
Agence métropolitaine de transport	44,9	43,8	43,2
Fonds de lutte contre la pauvreté	71,8	49,1	42,2
Fonds Jeunesse Québec	s. o.[7]	22,8	40,7
Fonds national de formation de la main-d'œuvre	43,2	36,7	37,1
Fonds de partenariat touristique	18,7	18,9	21,0
RECYC-QUÉBEC (droits sur les pneus neufs)	7,9	20,6	20,8
Fonds de l'industrie des courses de chevaux	14,2	14,0	14,4
Fiscalité municipale	395,2	13,6	s. o.[8]
Total des recettes extrabudgétaires	**16 934,7**	**17 852,2**	**19 211,4**
Total global	**53 944,1**	**57 340,2**	**59 208,8**
Volume des encaissements (nombre[9])	**11 176 696**	**11 535 326**	**11 296 864**

1 Après avoir tenu compte des versements au Fonds de lutte contre la pauvreté, au Fonds de l'assurance médicaments, au Fonds national de formation de la main-d'œuvre, au Fonds des services de santé, à la Régie des rentes du Québec et à la Commission des normes du travail.

2 Après déduction des versements au Fonds de lutte contre la pauvreté et au Fonds Jeunesse Québec.

3 Après déduction des versements au Fonds de partenariat touristique et à ceux de RECYC-QUÉBEC.

4 Après déduction des versements à l'Agence métropolitaine de transport.

5 Après déduction des versements au Fonds spécial olympique.

6 Ces recettes sont présentées avant déduction des frais de perception et sans tenir compte des résultats des conciliations annuelles.

7 Ce fonds a été créé en juin 2000.

8 Les recettes de cette loi ne sont plus distribuées aux municipalités depuis juillet 2000. Elles sont comptabilisées dans les recettes présentées sous l'impôt des sociétés.

9 Ces données proviennent des statistiques d'encaissement et ne tiennent pas compte des virements d'encaissement ni du processus de compensation.

2.1.2 Les autres résultats financiers

Cette section présente des résultats financiers additionnels à ceux présentés à la section précédente. Ils portent sur les remboursements qui sont effectués par le Ministère et sur les comptes débiteurs.

Les remboursements

Les remboursements effectués par le Ministère, au cours de l'exercice 2001-2002, incluant ceux liés à la TPS, totalisent 14,5 milliards de dollars, en hausse de près de 1 milliard de dollars (7,4 %) par rapport à l'exercice précédent. Les remboursements d'impôt des particuliers, de TVQ et de TPS représentent 89,3 % de l'ensemble des remboursements (tableau 4).

Tableau 4 — Remboursements d'impôt, de taxes, de droits et de frais de permis

	(millions $)		
	1999-2000	**2000-2001**	**2001-2002**
Impôt sur les revenus et les biens			
Particuliers	3 676,5	3 338,9	3 980,6
Sociétés	930,3	1 218,0	1 433,6
Successions	1,1	s. o.	s. o.
Total de l'impôt sur les revenus et les biens	**4 607,9**	**4 556,9**	**5 414,2**
Taxes à la consommation			
Ventes au détail[1]	3 987,6	4 366,3	4 483,6
Carburants	90,5	122,2	93,8
Tabac	7,1	7,4	11,5
Total des taxes à la consommation	**4 085,2**	**4 495,9**	**4 588,9**
Autres revenus			
Opérations forestières	6,4	7,0	10,5
Autres droits et frais	0,1	0,1	0,7
Total des autres revenus	**6,5**	**7,1**	**11,2**
Remboursements extrabudgétaires			
Fiscalité municipale[1]	9,2	2,2	s. o.
Remboursements de TPS[2]	3 988,9	4 457,7	4 507,1
Total des remboursements extrabudgétaires	**3 998,1**	**4 459,9**	**4 507,1**
Total	**12 697,7**	**13 519,7**	**14 521,4**

1 Depuis juillet 2000, les remboursements liés à la fiscalité municipale sont effectués en lien avec l'impôt des sociétés.

2 Le montant des remboursements représente le total des montants versés par le Ministère aux mandataires et aux non-mandataires.

Les comptes débiteurs

Les comptes débiteurs du Ministère totalisent 2,1 milliards de dollars au 31 mars 2002, soit une augmentation de 83,8 millions de dollars (4,1 %) par rapport au 31 mars 2001.

Tableau 5 — Comptes débiteurs[1]

	(milliers $)		
Provenance	**Au 31 mars 2000**	**Au 31 mars 2001**	**Au 31 mars 2002**
Employeurs	193 508	212 460	228 195
Particuliers	720 717	766 788	833 520
Sociétés	387 449	439 049	416 937
Successions	585	59	59
Taxes	357 394	353 362	316 002
Lois diverses	36 394	2 798	2 997
Sous-total	**1 696 047**	**1 774 516**	**1 799 710**
Autres débiteurs	227 481	270 124	328 761
Total	**1 923 528**	**2 044 640**	**2 128 471**

1 Les comptes débiteurs excluent les faillites.

2.1.3 L'administration de la TPS

Depuis le 1er juillet 1992, à la suite d'une entente entre le gouvernement du Canada et le gouvernement du Québec, le ministère du Revenu administre la TPS sur le territoire québécois, et ce, pour le compte du gouvernement du Canada. Les objectifs communs recherchés par les gouvernements du Canada et du Québec sont de diminuer les dédoublements pour les mandataires, de réduire les coûts afférents à cette administration, de garantir l'intégralité des revenus pour les deux gouvernements, de faciliter l'application de la TPS et de la TVQ et, enfin, d'offrir un service de grande qualité au public.

La compensation financière

L'entente prévoit que les gouvernements du Canada et du Québec se partagent chacun 50 % des coûts de l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ sur le territoire québécois. La compensation financière est fondée principalement sur le nombre d'années-personnes utilisées pour l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ, en tenant compte d'un salaire moyen majoré d'un pourcentage pour considérer les dépenses de fonctionnement et les autres charges sociales, ainsi que le prévoit l'entente. L'entente précise également une limite maximale du nombre d'années-personnes, qui est basée sur la mesure du ratio canadien pour l'administration de la TPS dans les autres provinces. La compensation financière comprend également le remboursement des frais inhérents à la gestion des litiges concernant la TPS, établi sur la même base que la compensation financière régulière.

La compensation financière pour 2001-2002 a été de 105,5 millions de dollars par rapport à 103 millions de dollars pour l'exercice précédent (tableau 6). Le nombre d'années-personnes consacrées à l'administration de la TPS a été de 1 383 en 2001-2002, comparativement à 1 388 en 2000-2001. L'écart constaté concernant la compensation financière s'explique principalement par l'augmentation du salaire moyen qui est passé à 43 104 dollars, en 2001-2002, par rapport à 41 993 dollars en 2000-2001.

Tableau 6 — Compensation financière – TPS

	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Salaire moyen ($)	40 891	41 993	43 104
Années-personnes (ensemble des taxes incluant la TPS)	2 865	2 833	2 822
Années-personnes (TPS seulement)	1 404	1 388	1 383
Compensation financière[1] (milliers $)	101 227,2	103 006,7	105 464,4
Mandataires inscrits au fichier de la TPS au 31 mars[2]	505 273	509 592	516 606

1 La compensation financière inclut la facturation pour l'administration de la TPS et la gestion des litiges.
2 Les données proviennent des fichiers de l'ADRC.

2.1.4 La tarification des services

La tarification est un mode de financement des services publics. Les montants sont généralement perçus pour un service rendu et sont prélevés auprès des utilisateurs de ce service. Le montant de la tarification pour obtenir un droit, un permis, un bien ou un service de même que le montant exigé en vertu d'une amende sont prévus dans une loi, un règlement du gouvernement, une directive administrative, un contrat ou une entente. Le Ministère administre deux types de tarification de services.

Le premier type de tarification vise les contribuables et les mandataires. Il comprend les montants perçus pour obtenir un droit, un permis ainsi que les revenus provenant de la vente de biens et de services de même que les intérêts et les amendes. Pour l'exercice financier 2001-2002, le Ministère a perçu 579,3 millions de dollars à ce chapitre.

Le second type de tarification de services concerne les montants que le Ministère reçoit d'autres ministères et organismes pour les services qu'il leur rend en percevant certains de leurs revenus. Le Ministère perçoit des revenus notamment pour la Régie des rentes du Québec, la Régie de l'assurance maladie du Québec et la Commission des normes du travail. En 2001-2002, le Ministère a facturé un montant de 32,9 millions de dollars aux ministères et organismes à qui il a rendu ce type de service.

2.2 Les objectifs de la déclaration de services aux citoyens

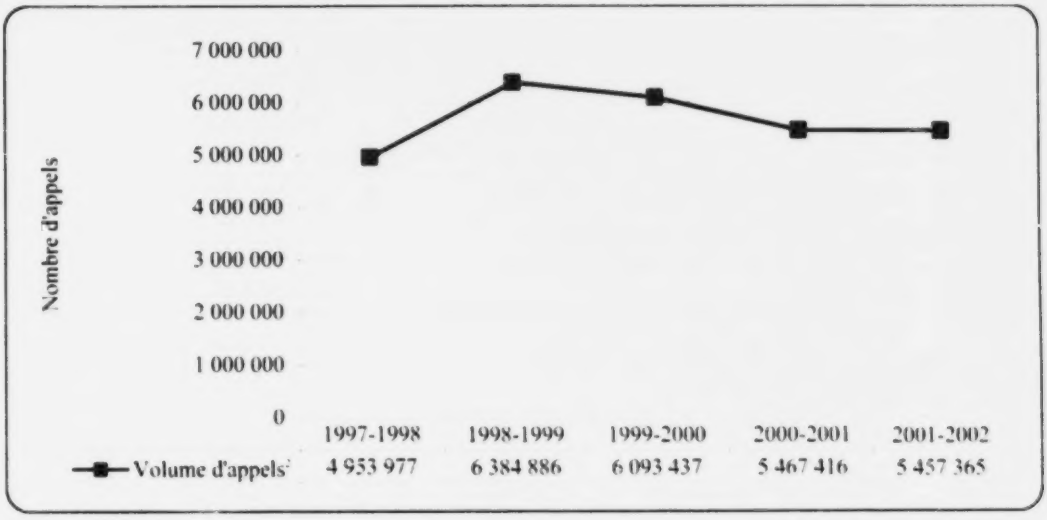
La déclaration de services aux citoyens, rendue publique au début d'avril 2001, a permis de préciser et d'actualiser les engagements dont le Ministère faisait mention dans ses rapports annuels depuis 1995-1996. Le texte qui suit fait état du degré d'atteinte des objectifs de la déclaration, en 2001-2002, et de la progression, au cours des cinq dernières années, dans les cas où ces objectifs présentent une continuité avec les engagements pris par le Ministère depuis 1995.

2.2.1 L'appel téléphonique

Le Ministère offre aux citoyens et aux entreprises des services téléphoniques. Les objectifs visés concernant l'appel téléphonique sont les suivants :

- fournir un service téléphonique de renseignements sans frais, et ce, quel que soit l'endroit ou la personne qui fait l'appel se trouve sur le territoire québécois ;
- prendre l'appel téléphonique dans un délai d'une minute. Lorsque ce délai ne peut pas être respecté à cause d'un trop grand volume d'appels, des informations sur le temps d'attente probable sont fournies, si possible ;
- améliorer constamment l'accès aux systèmes téléphoniques.

Graphique 2 — Services de renseignements – Appels téléphoniques – Volume annuel d'appels[1]



1 Le volume d'appels est calculé en fonction du nombre d'appels auxquels un agent a répondu ou pour lesquels le service de réponse automatique a pris la relève, auquel on additionne le nombre d'appels abandonnés après plus d'une minute d'attente.

2 À compter de 2001-2002, le volume d'appels inclut les appels relatifs au Programme de perception des pensions alimentaires. Ces appels représentent environ 2 % du volume total d'appels.

Le Ministère a réalisé divers projets visant l'amélioration des services téléphoniques. Sur le plan technologique, les projets avaient pour but de soutenir la régionalisation des services, de réseauter des centres d'appels, de mesurer le rendement et de choisir des solutions technologiques à la fois évolutives et compatibles avec l'environnement informatique du Ministère.

Les projets réalisés comprennent le déploiement d'un nouveau système d'acheminement d'appels à la Direction générale de la métropole (DGMÉT) et la mise en réseau des centres d'appels régionaux de la Direction générale de la capitale et des régions (DGCAR). Mentionnons aussi l'ouverture, le 15 janvier 2002, du centre d'assistance aux services à la clientèle à Chandler, en Gaspésie. Ce centre prend en charge les débordements d'appels téléphoniques que reçoit le Ministère. Entre le 15 janvier et le 31 mars 2002, plus de 8 000 appels y ont été acheminés et traités. De plus, il est prévu qu'à compter de mai 2002, le centre de Chandler serve de laboratoire où seront dirigés les courriels et qu'il assure le sou-

tien technique auprès des citoyens lors de leurs échanges électroniques avec le Ministère.

Le Ministère offre des services téléphoniques sans frais en tout temps sur l'ensemble du territoire québécois. De plus, un numéro sans frais est disponible pour la clientèle malentendante.

En ce qui concerne la prise d'appel dans un délai d'une minute, cet objectif a été atteint à 80,9 %. Cette mesure, toutefois, ne reflète que les appels auxquels on a répondu sur le territoire de la DGCAR. Au cours de l'année 2001-2002, la DGMET s'est dotée d'une nouvelle infrastructure technologique qui lui permettra dorénavant de calculer son taux de réponse dans un délai d'une minute.

Dans les bureaux qui relèvent de la DGMET, quand le volume d'appels est tel que le délai de réponse se prolonge, un message automatisé en informe le client.

Quant aux appels reçus dans les bureaux de la DGCAR, la mise en fonction d'un message automatisé informe le client du délai d'attente estimé pour les appels concernant l'impôt des particuliers. (Cette fonction a été mise en application en avril 2002 dans tous les bureaux de la DGCAR.) Les développements se poursuivront en 2002-2003 pour mettre au point une fonction similaire pour les appels en provenance des entreprises.

Le pourcentage d'accessibilité[3] aux services téléphoniques à la clientèle à la DGCAR (excluant ceux de la Direction de la perception des pensions alimentaires) a augmenté de 20,1 points de pourcentage par rapport à l'année dernière, passant de 59 % en 2000-2001 à 79,1 % en 2001-2002. Ce résultat s'explique par l'amélioration des modes de gestion de la téléphonie.

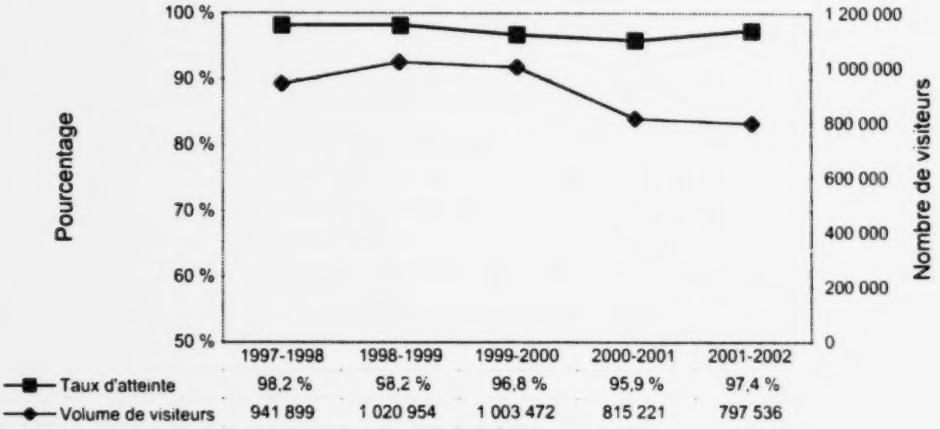
2.2.2 La visite aux bureaux

Les objectifs visés par le Ministère concernant la visite à ses bureaux sont de

- faire en sorte qu'un membre du personnel rencontre le client dans un délai maximal de 20 minutes après son arrivée aux bureaux de services ;
- tenir le client informé du temps probable d'attente advenant qu'il soit impossible de respecter ce délai.

3 Le pourcentage d'accessibilité correspond à la proportion d'appels ayant accédé à une ligne par rapport à l'ensemble des appels présentés.

Graphique 3 — Services de renseignements – Visiteurs accueillis – Réponse à l'intérieur de 20 minutes



En 2001-2002, les visiteurs ont été accueillis en 20 minutes ou moins dans 97,4 % des cas. L'implantation d'un système de gestion des files d'attente dans certaines régions contribue à maintenir la qualité de ce service et à mesurer plus précisément le taux de respect de l'engagement.

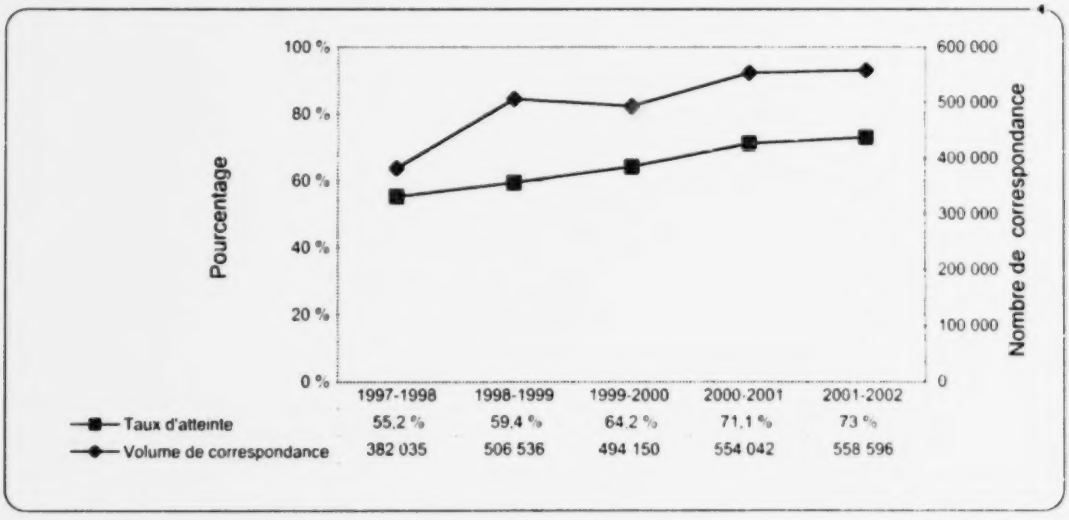
Tous les bureaux du Ministère sont accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

2.2.3 La correspondance

En matière de traitement de la correspondance reçue, le Ministère entend répondre à celle-ci

- dans un délai de 35 jours après sa réception.

Graphique 4 — Services de renseignements – Correspondance – Réponse à l'intérieur de 35 jours



Les résultats pour le traitement de la correspondance se sont améliorés de 1,9 point de pourcentage au cours du dernier exercice.

En ce qui a trait au traitement de la correspondance des particuliers qui désirent faire apporter des corrections à leur dossier fiscal, un nouveau processus simplifié de traitement des demandes a été mis en place.

2.2.4 La déclaration de revenus des particuliers

Concernant le traitement des déclarations de revenus des particuliers, le Ministère vise à

- transmettre le remboursement d'impôt ou l'avis de cotisation dans l'un ou l'autre des délais suivants :
  - 28 jours, à compter de la date de la réception de la déclaration de revenus sur support papier ;
  - 14 jours, à compter de la date de la réception de la déclaration de revenus par voie électronique.

Le Ministère vise à rembourser les contribuables à l'intérieur du meilleur délai possible. Cependant, comme il doit exercer des contrôles rigoureux afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics, il ne peut pas toujours respecter ce délai fixé pour l'ensemble de sa clientèle, notamment pour les déclarations qui comportent des erreurs ou des informations manquantes.

Pour les objectifs concernant les remboursements d'impôt ou les avis de cotisation transmis aux particuliers dans les 28 jours après la réception de leur déclaration de revenus sur papier, le taux d'atteinte est de 63,1 %. Au cours des exercices financiers précédents, seul le remboursement d'impôt était tenu d'être transmis aux particuliers dans un délai de 28 jours. En conséquence, les chiffres relatifs au taux d'atteinte du délai prescrit ne peuvent pas être comparés au résultat de cette année, qui tient également compte de l'avis de cotisation.

L'objectif de délivrer les remboursements d'impôt ou les avis de cotisation dans les 14 jours de la réception de la déclaration de revenus du particulier transmise par voie électronique est atteint dans 75,8 % des cas.

2.2.5 L'inscription d'une entreprise

Concernant l'inscription d'une entreprise, le Ministère vise à

- traiter la demande d'inscription dès sa réception et fournir sur-le-champ les numéros d'identification requis.

Le Ministère attribue un numéro d'identification sur-le-champ aux gens qui en font la demande au comptoir d'accueil d'un de ses bureaux.

En ce qui concerne les gens qui font leur demande d'inscription par courrier, le traitement de la correspondance est effectué dans un délai de 35 jours après sa réception.

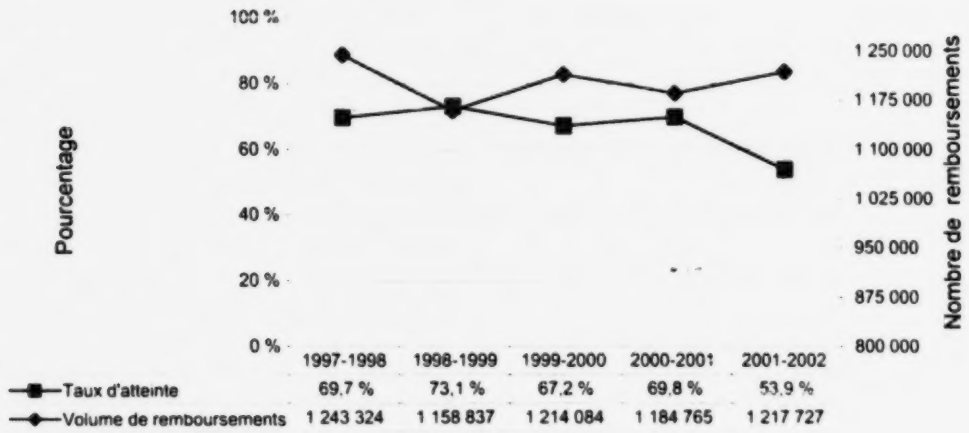
Un groupe de travail a proposé cinq pistes d'amélioration afin d'accélérer le processus d'attribution d'un numéro d'inscription tout en s'assurant d'avoir une mesure de contrôle adéquate. Leur mise en œuvre se fera progressivement et elles contribueront à l'amélioration du service à la clientèle.

2.2.6 Les remboursements de taxes aux mandataires

Concernant le traitement des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants aux mandataires, le Ministère entend répondre à celles-ci

- dans un délai de 30 jours à compter de la date de leur réception

Graphique 5 — Délais des remboursements de TVQ ou de TPS



Les taux d'atteinte des objectifs oscillent autour de la cible de 70 % entre les exercices financiers de 1997-1998 et 2000-2001. Cependant, l'année financière 2001-2002 présente une baisse significative de 15,9 points de pourcentage par rapport à l'année précédente. Le résultat s'explique par le resserrement des contrôles des systèmes de remboursement de taxes. En conséquence, des demandes ont été retenues, ce qui a occasionné un délai plus long de remboursement. La modification de ce délai ainsi que des améliorations systémiques ont permis un redressement du taux d'atteinte à 67,9 % de l'objectif au dernier trimestre.

2.2.7 Les pensions alimentaires

Concernant le Programme de perception des pensions alimentaires, le Ministère poursuit les objectifs suivants pour les délais de traitement :

- traiter toute nouvelle demande dans un délai de 30 jours à compter de la date de la réception du jugement et verser la pension alimentaire à la date la plus rapprochée de la fin du traitement du dossier, soit le 1er ou le 16e jour du mois ;

- traiter dans un délai de 60 jours toute demande d'un créancier alimentaire transmise par le greffier du tribunal à la suite d'un défaut de paiement de la pension alimentaire ;

- faire une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours à compter du moment où le débiteur refuse de payer au Ministère la pension alimentaire et les arrérages dus.

Les résultats sont significatifs puisque les délais correspondent aux objectifs fixés. En effet, au cours de l'année 2001-2002, les délais de service à la clientèle ont été réduits à 20 jours en ce qui a trait aux nouveaux jugements. Pour les nouveaux dossiers faisant l'objet d'un défaut de paiement, les délais sont maintenant de 32 jours. Finalement, le délai de traitement des nouveaux dossiers en exécution réciproque est de 50 jours.

En ce qui concerne le délai pour effectuer une première intervention de recouvrement, l'objectif de 30 jours a été atteint dans 97 % des cas, pour un délai moyen de 9 jours seulement.

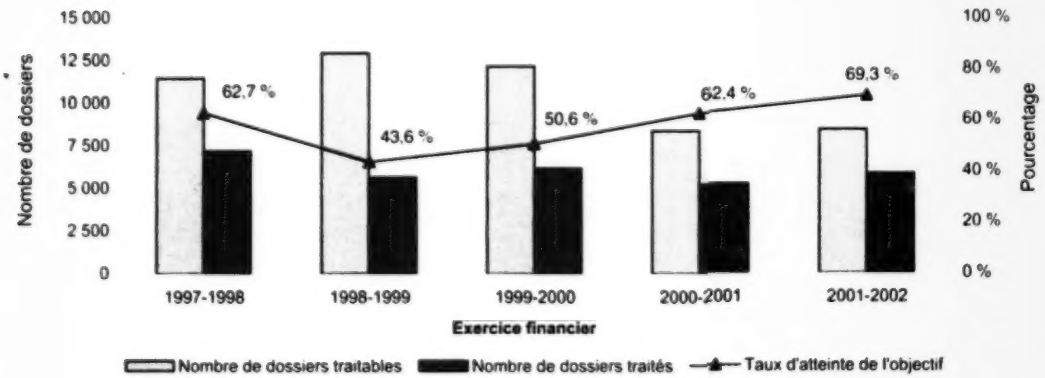
2.2.8 L'opposition à une décision

L'opposition est un recours légal visant à permettre au contribuable ou au mandataire de faire réviser son avis de cotisation par des représentants du Ministère afin de s'assurer de l'exactitude de la cotisation. L'opposition précède obligatoirement le recours aux tribunaux par le contribuable. Une unité administrative, distincte de celle qui a établi la cotisation, révise l'avis de cotisation.

En matière d'opposition à une de ses décisions, le Ministère se donne comme objectif de

- communiquer la décision et les motifs à propos de l'avis d'opposition, et ce, dans un délai de six mois suivant sa réception ;
- faire en sorte que la personne responsable du dossier informe l'opposant, sur demande de ce dernier, des raisons pour lesquelles la décision concernant son opposition ne pourra pas être rendue dans ce délai.

Graphique 6 — Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les 6 mois de la réception de l'avis d'opposition



Au cours des dernières années, le Ministère a constamment amélioré le taux de respect de l'objectif, qui est passé de 43,6 %, en 1998-1999, à 69,3 % en 2001-2002 (graphique 6). La baisse du taux d'atteinte de l'objectif constatée en 1998-1999 résultait de l'augmentation du nombre de dossiers reçus à la suite des débuts d'intensification des activités de vérification du Ministère, dans le contexte de la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Les mesures entreprises par le Ministère, tant en matière de ressources allouées qu'en matière de productivité, ont permis de redresser la situation à partir de l'exercice financier 2000-2001. Au cours de l'année 2001-2002, le taux s'est amélioré de 6,9 points de pourcentage, prouvant ainsi l'efficacité des mesures mises en place. Concernant cet objectif, le Ministère a exercé un suivi mensuel du taux d'atteinte de l'objectif.

2.2.9 L'évaluation de la satisfaction

Le Ministère cherche constamment à améliorer la qualité des services afin de mieux répondre aux besoins et aux attentes de sa clientèle.

C'est pourquoi il compte

- évaluer périodiquement le degré de satisfaction des clients ;
- recueillir et considérer les commentaires et les suggestions ainsi que toute critique ou plainte, et ce, en vue d'améliorer constamment ses services ;
- maintenir un service de traitement des plaintes et fournir une réponse claire dans un délai de 35 jours à compter de la date de la réception de la plainte. Dans le cas contraire, le Ministère communiquera avec le client pour en expliquer les raisons.

En vertu de sa déclaration de services, le Ministère s'est engagé à effectuer une mesure périodique des attentes et de la satisfaction des citoyens. Un sondage grand public, effectué en 2000-2001, a révélé que les citoyens qui avaient communiqué avec le Ministère étaient très satisfaits de la courtoisie dont faisait preuve le personnel mais qu'ils étaient moins satisfaits des services offerts en téléphonie. En conséquence, les actions entreprises à la suite de ce sondage ont principalement porté sur l'amélioration des services en téléphonie.

Concernant le traitement des plaintes, le Ministère juge qu'il est important de distinguer une plainte véritable d'un simple commentaire ou d'une demande d'information afin de bien recueillir non seulement des informations sur la satisfaction de la clientèle, mais également des idées sur les façons d'améliorer son service. Conséquemment, il s'est doté d'une définition du mot *plainte*.

Avant l'année financière 2001-2002, le Ministère considérait que toutes les demandes adressées au ministre, à la sous-ministre ainsi qu'à la Direction du traitement des plaintes étaient des plaintes. Toutefois, depuis le 1er avril 2001, la Direction du traitement des plaintes distingue les plaintes des autres demandes qui lui sont soumises. Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction, par un citoyen ou son représentant, transmise à une personne en autorité (gestionnaire ou responsable des plaintes).

Au cours de l'exercice, la Direction du traitement des plaintes a reçu 3 304 plaintes et autres demandes. De ce nombre, 2 073 constituaient des plaintes, selon la définition. Lors de l'exercice précédent, le nombre de plaintes était de 3 448, l'ensemble des demandes reçues étant considéré comme des

plaintes. La fréquence de plaintes reçues par le Ministère est relativement faible, puisque 5,5 millions d'avis de cotisation sont expédiés aux particuliers chaque année.

Le Ministère a fourni une réponse aux 2 073 plaintes au cours de cet exercice, dans un délai de 35 jours ou moins pour 82,2 % des cas.

Au cours du présent exercice, le Ministère a poursuivi ses efforts pour déployer et intégrer son mécanisme de traitement des plaintes à l'ensemble de ses directions régionales, ce qui lui permettra de recueillir une meilleure information sur l'ensemble des plaintes qui lui sont adressées.

Ce portrait plus complet des plaintes contribuera à fournir des indices d'amélioration de la qualité des services offerts par le Ministère.

Enfin, il faut préciser que le Ministère a adopté une politique ministérielle sur la gestion des plaintes pour mieux intégrer les actions posées par les différents intervenants participant au traitement de ces plaintes.

Troisième partie 3

Résultats liés aux orientations stratégiques

Les orientations retenues dans le plan stratégique 2001-2003 sont en conformité avec les orientations gouvernementales et assurent la contribution du Ministère aux objectifs et aux enjeux gouvernementaux. Cette partie présente les résultats pour l'exercice 2001-2002 quant à l'atteinte des objectifs découlant des orientations, qui se lisent comme suit :

- améliorer la qualité des services aux citoyens ;
- faciliter et accroître l'autocotisation ;
- lutter contre les pertes fiscales et récupérer les sommes dues ;
- assurer la protection des renseignements confidentiels ;
- miser sur l'expertise et l'engagement du personnel.

Les principales actions posées au cours de 2001-2002 ainsi que les résultats obtenus sont regroupés et présentés ci-après, sous chaque orientation stratégique, axe d'intervention et objectif.

Orientation 1 : **Améliorer la qualité des services aux citoyens**

Axe d'intervention 1.1 : **Offrir des services de qualité et adaptés aux besoins des citoyens.**

Objectif 1.1.1 : **Atteindre les objectifs énoncés dans la déclaration de services aux citoyens.**

Les engagements ministériels de 1995 ont été revus au cours de l'exercice 2000-2001 et c'est ainsi que, depuis le 1er avril 2001, le Ministère mesure sa performance en matière de services à la clientèle en lien avec de nouveaux engagements et objectifs énoncés dans sa déclaration de services. Les résultats de cet objectif ont été présentés sous le point 2.2 de la deuxième partie.

Objectif 1.1.2 : **Améliorer les services d'aide aux entreprises, particulièrement aux entreprises en démarrage.**

Le Ministère continue d'améliorer la gamme de services offerts aux entreprises. Ainsi, le guichet de services, en place dans tous les bureaux régionaux, fournit de l'information sur les taxes, l'impôt et les retenues à la source, de même que de l'aide pour remplir les formulaires. Le guichet permet aussi de fournir, à la demande d'un client, des renseignements sur l'état de son dossier et lui offre la possibilité d'y apporter des modifications. Chaque bureau régional est en mesure d'offrir des services adaptés aux besoins des entreprises de sa région. À titre d'exemple, le Ministère offre systématiquement à toute nouvelle entreprise un accès téléphonique spécial, un suivi personnalisé, des visites sur demande au lieu d'affaires de celle-ci pour assister l'entreprise dans ses démarches et des rencontres d'information sur la fiscalité. De plus, une trousse d'information, *L'entreprise*

en démarrage, a été produite afin de fournir aux futures entreprises les renseignements d'ordre fiscal qui les concernent et de promouvoir les services d'accompagnement du Ministère.

De façon à mieux soutenir les entreprises, des liens ont été établis par le Ministère avec plus de 90 % des centres locaux de développement (CLD) dans le but de promouvoir ses services. Ces liens ont donné lieu à des ententes de partenariat avec près de la moitié des CLD présents sur le territoire québécois. Des liens ou ententes ont aussi été établis avec certains centres locaux d'emploi (CLE), sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC), chambres de commerce, cercles d'emprunt, centres de formation professionnelle, Carrefour Jeunesse-emploi, associations de jeunes entrepreneurs et maisons d'enseignement pour la tenue de séances d'information, de conférences et de rencontres individuelles d'assistance.

Objectif 1.1.3 : **Accroître la clarté et la simplicité des communications. À cet égard**

- **améliorer la qualité des renseignements transmis à la clientèle ;**
- **réviser les données nécessaires à la cotisation des sociétés ;**
- **améliorer la clarté des avis de cotisation.**

De façon générale, le Ministère poursuit son objectif de communication claire et simple. Non seulement les documents d'information transmis au public (voir la liste à l'annexe 7) doivent faire l'objet d'une révision linguistique, mais la formation en communication écrite est favorisée. Ainsi, le Ministère entend proposer des cours de simplification de l'écriture pour donner suite aux recommandations du Vérificateur général. De plus, il veut rendre ses formulaires et publications plus faciles à comprendre et à remplir pour sa clientèle. Quant aux communications écrites, les efforts de simplification des textes se poursuivent. Un intranet linguistique est en cours de création. Le Ministère contribue aussi, avec d'autres ministères, à alimenter l'intranet linguistique gouvernemental en voie de réalisation.

Dans le secteur de la téléphonie, le Ministère a complété la phase exploratoire en vue de la conception d'un plan d'évaluation de la qualité des renseignements produits et des travaux ont été entrepris en vue d'implanter une démarche d'amélioration continue des compétences du personnel. Il s'interroge également sur la pertinence et la nécessité des renseignements qu'il requiert des entreprises dans les différents rapports qu'elles doivent lui faire parvenir.

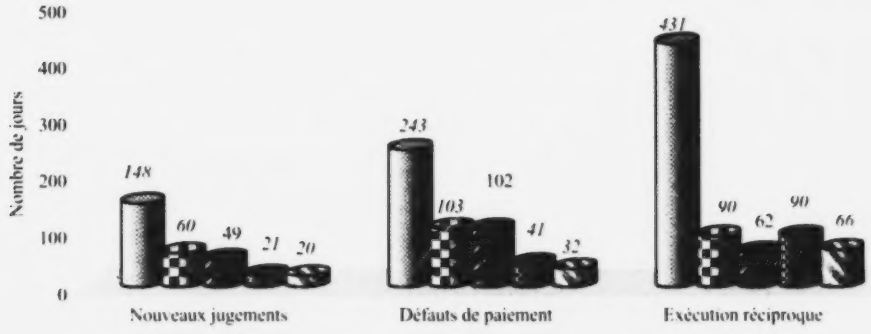
Enfin, le Ministère contribue au Plan triennal d'action gouvernementale en matière d'adaptation des services aux aînés. À cet égard, de nouvelles mesures se sont ajoutées en 2001-2002, qui visent, entre autres, à simplifier les rapports avec cette clientèle.

Objectif 1.1.4 : **Améliorer la qualité des services rendus à la clientèle bénéficiant du Programme de perception des pensions alimentaires.**

Pour une quatrième année consécutive, le Ministère a amélioré la performance du Programme de perception des pensions alimentaires en réduisant les délais de service à la clientèle et en assurant la régularité des paiements.

Entre autres actions, la révision des façons de faire a influé sur le traitement des dossiers. Ainsi, la mise en place de nouveaux indicateurs et de nouveaux outils de gestion a contribué à orienter les interventions et à trouver des solutions novatrices. De plus, des modifications législatives ont été adoptées, dont la plus significative a eu pour effet de diminuer la sûreté exigée des débiteurs de pensions alimentaires.

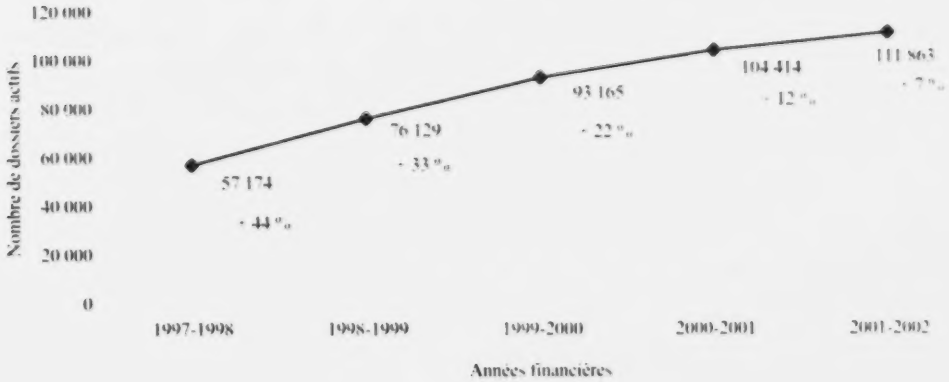
Graphique 7 — Programme de perception des pensions alimentaires – Moyenne mensuelle des délais de traitement des dossiers par types



Il faut noter que lors de l'exercice financier 2001-2002, le nombre des créanciers et des débiteurs s'est accru de 7 %. Cette augmentation s'explique par l'arrivée constante de jugements que le Ministère doit administrer en moyenne pendant dix ans. En plus de regrouper les représentants des débiteurs ainsi que des créanciers, la clientèle indirecte se compose également de 17 643 employeurs qui collaborent à la perception des pensions alimentaires. Il y a lieu de préciser qu'au 31 mars 2002, plus de 52 % des pensions alimentaires sont perçues par retenue à la source.

Ainsi, 19 140 nouveaux jugements et 27 517 modifications de jugement ont été reçus au cours de l'année 2001-2002, portant à 111 863 le nombre de dossiers actifs au 31 mars 2002, comparativement à 104 414 pour l'exercice précédent. Le graphique et le tableau qui suivent montrent le détail de l'évolution du volume des dossiers actifs.

Graphique 8 — Programme de perception des pensions alimentaires – Évolution du nombre de dossiers actifs



Le taux d'adhésion s'est maintenu à 67 %, conformement à l'objectif fixé. En plus d'améliorer le service à la clientele, l'application de cette mesure permet au Ministere de faire des économies annuelles recurrentes évaluées à 0,5 million de dollars.

Durant l'annee 2001-2002, le montant verse aux créanciers alimentaires a été de 335,8 millions de dollars, soit une augmentation de 15,2 % par rapport à l'année precedente. Le montant mensuel moyen de pension alimentaire que les créanciers etaient en droit de recevoir etait de 408 $, comparativement à 402 $ pour l'exercice precedent. De plus, 25,4 millions de dollars ont été verses au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les dossiers pour lesquels ce dernier s'est subroge[4] aux droits du créancier (tableau 7). Un montant de 359,9 millions de dollars a été encaisse au total, dont 8,83 millions de dollars ont été récupérés au moyen de l'accaparement de remboursements d'impôt.

Tableau 7 Données financières sur la perception des pensions alimentaires

	(millions $)					
	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	Variation dans les 2 dernières années
Montant versé aux créanciers alimentaires[1,2]	126,0	194,1	248,2	291,4	335,8	15,2 %
Montant versé au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	15,4	21,3	24,8	27,4	25,4	- 7,3 %
Total des montants versés	**141,4**	**215,4**	**273,0**	**318,8**	**361,2**	**13,3 %**
Facturation annuelle aux débiteurs[3]	212,4	249,4	345,9	327,3	349,5	6,8 %
Montant reçu des débiteurs au cours du dernier exercice	142,2	214,8	276,0	319,1	359,9	12,8 %
Créances au 31 mars (cumulatives)	190,0	220,0	302,6	321,2	321,0	0,0 %

1 95 % des sommes ont été versées à des femmes, et 4,5 % à des hommes.
2 Inclut les remboursements aux débiteurs (1,4 %).
3 Ces données proviennent des systèmes opérationnels du Ministère et ne tiennent pas compte des ajustements comptables de fin d'exercice.

Au cours de 2001-2002, plus de 78 % des créanciers ont reçu leur pension courante à temps et en entier, assurant ainsi la régularité des paiements, objectif fondamental du Programme. Depuis le début du Programme, pour tous les nouveaux jugements rendus depuis décembre 1995, 93 % des montants facturés ont été versés aux créanciers alimentaires.

Objectif 1.1.5 : **Accroître la compréhension de la clientèle à l'égard des diverses dispositions du Programme de perception des pensions alimentaires, incluant les dispositions d'adhésion ou d'exemption.**

Le Ministère a poursuivi son plan de communication et a réalisé plusieurs activités de communication sur les dispositions du Programme. Les objectifs principaux de ce plan sont :

- d'accroître la compréhension de la clientèle sur les diverses dispositions du Programme ;
- d'informer la clientèle des dispositions d'exemption au Programme ;
- de maintenir des liens étroits avec ses partenaires.

4 Substitution d'une personne à une autre dans une relation juridique. Elle peut être consentie par un créancier ou un débiteur.

Le Ministère a effectué un travail de sensibilisation et de vulgarisation auprès de la clientèle, des partenaires des milieux juridique et communautaire et, plus particulièrement, auprès des employeurs afin d'expliquer le fonctionnement du Programme ainsi que les obligations relativement à l'application de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*.

De plus, le Ministère a fait la promotion du Programme en participant à plusieurs salons et colloques ainsi qu'à différents événements annuels, tels le congrès du Barreau du Québec et le congrès de l'Association des avocats de province. Des conférences ont aussi été données sur la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* auprès de différents organismes et associations sur tout le territoire du Québec.

Tout au cours de 2001-2002, différentes activités de communication ont été faites, telles la publication et la diffusion d'un bulletin d'information, de deux brochures et d'un dépliant explicatif ainsi que la production d'une publicité type parue dans certaines publications. De plus, le Ministère a produit un relevé de compte amélioré, accompagné d'un dépliant explicatif, pour l'ensemble de la clientèle. Enfin, dans la section « Pensions alimentaires » du site Internet du Ministère, il est possible de consulter ou de se procurer différents dépliants et formulaires portant sur le Programme.

Toutes ces mesures contribuent à la satisfaction générale de la clientèle du Programme en facilitant une meilleure compréhension de la Loi et du Programme. Par ailleurs, grâce à ces activités de sensibilisation et d'information, 14,9 % des personnes concernées par les nouveaux jugements reçus depuis le 1er juillet 1998, sont exemptées de l'application du Programme. La cible avait été fixée à 14 %. Ce résultat a eu pour effet de limiter l'accroissement naturel des coûts du Programme.

Axe d'intervention 1.2 : **Accroître l'utilisation des technologies et des télécommunications.**

Objectif 1.2.1 : **Offrir, dans le site Internet, des services d'échanges électroniques conviviaux en matière de services d'inscription, de déclaration, de paiement et de renseignements généraux et fiscaux.**

Le nombre de nouveaux services d'échanges électroniques implantés, par rapport à l'année précédente, constitue le principal indicateur pour cet objectif. À cet égard, quatre nouveaux services ont été mis en place en 2001-2002, comme illustré dans le tableau qui suit.

Tableau 8 — Services d'échanges électroniques implantés en 2001-2002

	Date de mise en opération	Transactions en 2001-2002
Changement d'adresse des particuliers	Juin 2001	15 361
Réception par courriel de fichiers de données chiffrées	Juillet 2001	485 206[1]
Version améliorée de WINRAS[2]	Juillet 2001	20 579
Commande de formulaires	Février 2002	8 212

1. Les clients concernés ont expédié 971 fichiers différents en 236 envois au Ministère. Ces fichiers comprenaient les données relatives à 485 206 relevés au total.
2. Programme informatique autonome qui permet de calculer les retenues à la source ainsi que les cotisations d'employeur au Fonds des services de santé et au Régime de rentes du Québec. En 2001-2002, le logiciel WINRAS a été téléchargé 20 579 fois.

De plus, les services d'échanges électroniques, dont la mise en opération remonte aux exercices antérieurs, connaissent une popularité croissante comme en fait foi le tableau qui suit :

Tableau 9 — Volume des transactions électroniques réalisées par la clientèle

	(milliers)					
	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	Variation[1]
Paiements électroniques	462	527	593	711	858	20,7 %
TED – Déclarations de revenus des particuliers	520	594	679	753	s. o.[2]	
ImpôtNet Québec – Déclarations de revenus des particuliers	s. o.	s. o.	106	276	1 335	29,7 %[3]
Relevés sur support d'information[4]	14 898	16 846	17 931	18 922	20 255	8,6 %

1 Pourcentage de variation de 2000-2001 à 2001-2002

2 La transaction TED - Déclarations de revenus des particuliers a été abandonnée. Depuis 2001-2002, tous les clients qui transmettent électroniquement des déclarations de revenus des particuliers utilisent le service ImpôtNet Québec.

3 Cette variation prend en compte les déclarations de revenus des particuliers reçues au moyen d'ImpôtNet Québec, en 2001-2002, par rapport au total des déclarations de revenus des particuliers transmises par TED et par ImpôtNet Québec en 2000-2001.

4 Les résultats relatifs aux relevés sur support d'information concernent 16 types de relevés reçus au Ministère.

Il est intéressant de noter la progression de l'usage d'ImpôtNet Québec par les particuliers. Ainsi, les quelque 1,3 million de déclarations reçues par ce moyen, soit près de 30 % de plus qu'en 2000-2001, signifient que 24 % des particuliers utilisent maintenant ImpôtNet Québec.

En 2001-2002, le Ministère a encaissé 10,1 milliards de dollars au moyen de transactions électroniques, ce qui représente 17,1 % du total de tous les encaissements effectués (59,2 milliards de dollars). Les sommes encaissées de cette façon ont augmenté de 22,3 % par rapport à l'exercice précédent.

Il importe de souligner le souci du Ministère d'inscrire sa démarche d'offre de services d'échanges électroniques dans le contexte des objectifs gouvernementaux en matière de prestation électronique de services. À cet effet, neuf rencontres de la Table de concertation réunissant le ministère du Revenu, le Secrétariat du Conseil du trésor et le ministère des Finances ont eu lieu en 2001-2002. Ces rencontres permettent de faire le point sur l'avancement des travaux respectifs de chacun, de s'assurer de l'atteinte des objectifs gouvernementaux et de développer un esprit de partenariat.

Objectif 1.2.2 : **Offrir progressivement sous format électronique, d'ici mars 2003, l'information, la documentation et des outils intégrés nécessaires au personnel offrant les services de première ligne.**

Une section spéciale de l'intranet du Ministère a été mise en place, en juin 2001, en fonction des besoins des préposés aux renseignements. Ce site comprend principalement des références fiscales ainsi que des liens d'informations utiles. Il a été conçu de façon à rendre accessible à tous les employés une documentation pertinente et standardisée pour les soutenir dans l'accomplissement de leurs tâches. De plus, une analyse de l'environnement global du poste de travail du personnel de première ligne a été menée afin de développer un concept d'outils intégrés. Cette démarche s'inscrit dans le plan d'amélioration de la qualité des services offerts à la clientèle.

D'autre part, une structure documentaire a été mise en place pour assurer la cohérence de l'application des normes ministérielles. Elle comprend, notamment, des politiques, des directives, des guides, des manuels de référence sur les lois,

des documents d'interprétation et des instructions de travail. Les textes sont ajoutés graduellement dans le site intranet au fur et à mesure qu'ils sont écrits, mis à jour et approuvés. Au 31 mars 2001, plus de 55 % des politiques ministérielles et des directives administratives, 14 % des directives fiscales et 15 % des guides de transactions systémiques avaient été placés dans le site intranet du Ministère.

Axe d'intervention 1.3 : **Poursuivre les échanges et la concertation avec les citoyens et les partenaires.**

Objectif 1.3.1 : **Recueillir les préoccupations et les besoins communs des citoyens et des partenaires face à l'administration de la fiscalité et des programmes gouvernementaux, et faire valoir leurs besoins auprès du ministère des Finances du Québec et des autres instances gouvernementales.**

Afin de recueillir les préoccupations et besoins communs, le Ministère rencontre régulièrement les membres de diverses associations ou corporations dont, entre autres, l'Institut des cadres fiscalistes (ICF), l'Association de planification financière et fiscale (APFF), l'Ordre des comptables agréés du Québec (CA) et l'Ordre des comptables généraux licenciés du Québec (CGA). Des personnes représentatives du milieu des affaires en général ou d'industries liées, notamment, au commerce du vêtement, du tabac ou du carburant sont aussi rencontrées périodiquement pour discuter de diverses problématiques en matière de fiscalité.

Par ailleurs, plusieurs rencontres ont été tenues afin de favoriser la cohérence des actions du Ministère avec ses partenaires des secteurs public et parapublic. À titre d'exemple, le Ministère a eu des échanges avec le ministère des Finances du Québec pour lui faire part des écarts entre la finalité des politiques énoncées et les interprétations données aux lois relevant de son autorité. Il a participé à la table de coordination interministérielle qui traite des programmes concernant les populations autochtones et il a eu de nombreuses communications avec les organismes pour lesquels il effectue la perception de cotisations.

Enfin, le Ministère et l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) entretiennent des échanges réguliers concernant la portée des interventions de chacun. Ils tiennent des rencontres portant sur les projets de lutte contre l'évasion fiscale et leur participation conjointe à des séances d'information concernant les crédits à la recherche et au développement (R-D).

Objectif 1.3.2 : **Améliorer les services rendus aux autres ministères et organismes publics au meilleur coût possible.**

Le Ministère est appelé à percevoir de plus en plus de contributions et de droits pour le compte d'autres ministères et organismes gouvernementaux. De plus, en vertu de l'article 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*, il fournit des renseignements requis pour l'application de divers programmes dont l'administration relève d'autres ministères et organismes gouvernementaux. Conscient de l'importance de ces services, le Ministère a produit une étude portant sur les attentes et la satisfaction des ministères et organismes en ce qui touche la qualité des services qu'il leur fournit. Les conclusions de cette étude seront déposées au Comité de direction du Ministère au cours de l'exercice 2002-2003.

En ce qui concerne les services qu'il rend à la Régie des rentes du Québec, le Ministère et la Régie se sont mis d'accord sur les niveaux de service et une nouvelle version d'entente de service a été produite. De plus, un accord de principe a été conclu pour la mise en place d'un contrat de service relatif à l'administration du programme de prestations familiales du Québec.

Des travaux ont aussi été entrepris en vue de mettre au point une entente qui permettra d'obtenir de Tourisme Québec et de la Société de la faune et des parcs du Québec les informations requises pour l'administration de la taxe spécifique sur l'hébergement. De plus, un projet de vérification concernant le programme gouvernemental d'assurance médicaments est en cours d'élaboration en collaboration avec la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Conformément au cadre de référence du gouvernement du Québec en matière de tarification, le Ministère facture les ministères et organismes pour la perception de contributions et de droits. À cette fin, les tarifs sont rajustés régulièrement en fonction des frais réels engagés.

Objectif 1.3.3 : **Contribuer avec le ministère des Finances du Québec et le Secrétariat aux affaires autochtones à la conclusion d'ententes sectorielles portant sur la fiscalité avec les diverses nations et communautés autochtones du Québec.**

Le Ministère collabore avec le Secrétariat aux affaires autochtones et le ministère des Finances du Québec lors des démarches entreprises en vue de conclure des ententes cadres avec les communautés autochtones. À la suite de la signature d'une douzaine d'ententes cadres par le gouvernement du Québec, le Ministère a organisé des rencontres avec les communautés en vue de conclure des ententes sectorielles en matière de fiscalité. Bien qu'aucune entente sectorielle fiscale n'ait été signée en 2001-2002, la tenue de 22 séances de travail entre le Ministère et chacune des huit nations autochtones jointes démontre l'intérêt mutuel des parties à faire progresser ce dossier.

Axe d'intervention 1.4 : **Réduire les contraintes administratives et réglementaires du secteur de la fiscalité.**

Objectif 1.4.1 : **En matière d'impôt et de taxes, réviser progressivement les mesures administratives et réglementaires touchant les entreprises et les employeurs, selon le plan gouvernemental d'allégement réglementaire.**

Ces travaux consistent à réviser l'ensemble des formalités associées à un régime juridique afin de trouver des pistes de simplification et de proposer des mesures d'allégement ou d'assouplissement. Jusqu'à maintenant, les régimes juridiques ont été abordés sous trois volets, soit les taxes à la consommation, les obligations faites aux employeurs et les crédits d'impôt s'adressant aux sociétés.

Concernant les taxes à la consommation, des mesures d'allégement ont été formulées pour l'application des régimes de la taxe sur les primes d'assurance, de la taxe spécifique sur les boissons alcooliques, de la *Loi sur les licences* ainsi que de la *Loi sur le ministère du Revenu*. La révision de l'administration du régime de la taxe de vente du Québec a également été entreprise.

Pour les obligations faites aux employeurs, un inventaire a été fait et quelques mesures d'allégement ont été mises en place en 2001-2002. Les nouvelles options offertes au sujet de la fréquence des remises de retenues à la source, la mise en ligne sur le site Internet d'un bon de commande de formulaires et de publications du Ministère et l'abolition du formulaire *Déclaration des cotisations syndicales inscrites sur les relevés 1* en sont des exemples.

Quant au dernier volet, une soixantaine de crédits remboursables différents s'adressant aux sociétés sont gérés, en tout ou en partie, par le Ministère. Depuis quelques années, des travaux de simplification ont été faits à l'égard de certains crédits dont, notamment, le crédit à la formation, les crédits d'impôt relatifs à la

recherche et au développement et le crédit d'impôt pour la production cinématographique et télévisuelle. Des comités ont également été formés avec les organismes participant à la gestion des principaux crédits d'impôt afin d'offrir des services plus intégrés auprès des entreprises.

De plus, le 20 mars 2002, le Conseil des ministres décidait de confier au ministre du Revenu le soin de mettre sur pied un groupe de travail formé principalement de gens d'affaires. À la suite de cette décision, le Comité conjoint sur l'administration de la fiscalité a été créé afin de proposer, d'ici juin 2003, des mesures concrètes pour simplifier l'administration du régime fiscal québécois.

Orientation 2 : Faciliter et accroître l'autocotisation

Axe d'intervention 2.1 : Favoriser le respect des lois fiscales en renforçant les activités de prévention auprès de la clientèle.

Objectif 2.1.1 : Accroître la compréhension de la population à l'égard de la fiscalité et des autres programmes gérés par le Ministère, plus particulièrement concernant les nouveautés ou des cas problématiques cernés.

Dans un souci de prévention, le Ministère effectue, depuis quelques années, diverses activités pour faciliter la compréhension de l'autocotisation et pour sensibiliser les citoyens à leurs obligations et devoirs fiscaux. Ces activités comprennent, notamment, des conférences, des sessions de formation, la publication d'articles dans les journaux et sur son site Internet, la distribution de brochures d'information et l'envoi de lettres de sensibilisation. De plus, comme une partie de sa clientèle est composée d'experts en fiscalité, le Ministère participe à plusieurs rencontres et congrès afin de diffuser des informations en mettant l'accent sur les sujets qui ont le plus de répercussions.

Le Ministère maintient aussi des relations régulières avec des clients ayant des besoins spéciaux. Les visites auprès des aînés qui habitent dans des résidences pour les renseigner sur les crédits d'impôt et les programmes sociaux mis à leur disposition, le service d'aide pour personnes sourdes et le Programme des bénévoles en sont des exemples. Ce programme offre gratuitement les services de bénévoles aux citoyens qui ont de la difficulté à remplir leurs déclarations de revenus et qui n'ont pas les moyens d'avoir recours aux services de professionnels. Depuis quatorze ans, le Programme est administré conjointement par l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) et le Ministère. Pour l'année d'imposition 2001, les bénévoles ont aidé à la préparation de plus de 300 000 déclarations de revenus, tant fédérales que provinciales, soit 3 % de plus que pour l'année d'imposition précédente.

Objectif 2.1.2 : Accroître les connaissances des citoyens et les sensibiliser sur les conséquences négatives de l'évasion fiscale et du travail au noir pour la société.

L'ensemble des citoyens voit son fardeau fiscal injustement alourdi parce qu'il doit compenser pour ceux qui s'adonnent au travail au noir, tandis que les travailleurs au noir ne bénéficient pas de la protection qu'offrent le Régime de rentes du Québec et l'assurance-emploi. De plus, les règles concernant le salaire minimum et les normes de travail ne s'appliquent pas aux emplois au noir. Quant aux entreprises, celles qui remplissent leurs obligations fiscales subissent une concurrence déloyale de la part de celles qui ne le font pas, ce qui peut nuire à leur croissance. Il est donc important que la population soit sensibilisée aux conséquences néfastes du travail au noir et de l'évasion fiscale.

Le Ministère a donc créé un site Internet « Travail au noir et évasion fiscale », publié des encarts publicitaires dans des revues spécialisées, distribué un dépliant d'information et diffusé 59 communiqués de presse sur les poursuites judiciaires liées à des fraudes fiscales. De plus, des articles et des reportages radiophoniques traitant de différentes problématiques d'évasion fiscale ainsi que des solutions mises de l'avant par le Ministère ont été diffusés au cours de l'année. Ils ont porté, notamment, sur les camouffleurs de vente (communément appelés *zappers*), les indices de richesse et les inscriptions à risque aux fichiers des taxes. Il faut aussi rappeler la conférence de presse d'octobre 2001 où ont été expliquées les mesures mises de l'avant, en collaboration avec les représentants de l'industrie du vêtement, afin de lutter contre le travail au noir et l'évasion fiscale dans cette industrie.

L'éducation fiscale des futurs contribuables est aussi un sujet de préoccupation. C'est pourquoi le Ministère a entrepris la préparation d'un site Internet sur la fiscalité à l'intention des jeunes d'âge scolaire. De plus, pour une quatrième année consécutive, le matériel pédagogique « Taxes et impôts au Québec : pourquoi et pour qui ? » a été diffusé. Produit en français et en anglais, il est disponible en deux versions : l'une s'adressant aux enseignants et aux élèves de la cinquième année du primaire et l'autre, à ceux du cours d'éducation économique de la cinquième année du secondaire. Cette activité initie les jeunes d'âge scolaire à la fiscalité québécoise et les amène à comprendre la raison d'être des taxes et des impôts. Au printemps 2001, le matériel a été utilisé par 64,3 % des enseignants de la cinquième année du primaire et par 84 % des professeurs d'éducation économique de la cinquième année du secondaire. Cette initiative québécoise a retenu l'attention du groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'économie clandestine et des expériences du même genre doivent être testées dans quatre provinces.

Orientation 3 : Lutter contre les pertes fiscales et récupérer les sommes dues

Axe d'intervention 3.1 : Contrer les problèmes et les stratagèmes d'évasion fiscale, de travail au noir et d'inobservance fiscale.

Objectif 3.1.1 : Élaborer et mettre en œuvre des stratégies d'intervention intégrée permettant de résoudre une problématique majeure ou un stratagème d'envergure à l'égard de l'évasion fiscale et du travail au noir.

Par souci d'équité, le Ministère veille à ce que chacun paie sa juste part d'impôts et de taxes. Cependant, certains contribuables se soustraient, en partie ou en entier, à leurs obligations fiscales. Le Ministère doit donc rechercher la plus grande efficacité possible dans la perception des impôts et des taxes, en détectant les cas de non-production des déclarations, les cas d'évasion fiscale ainsi que les activités frauduleuses.

Comme certains comportements et stratagèmes d'évasion fiscale nécessitent des moyens innovateurs d'intervention, le Ministère a mis en place, depuis 1996, le Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir, dont l'objectif ultime est de modifier le comportement de la population pour en arriver à un meilleur respect volontaire des lois fiscales dans un régime d'autocotisation. Compte tenu de l'importance et de l'envergure du défi lié à ce plan, une unité permanente de recherche et de développement, le Bureau de la lutte contre l'évasion fiscale (BLEF), a pour mission de repérer les stratagèmes d'évasion fiscale, de les analyser et d'élaborer des stratégies d'intervention intégrée en vue de contrer ces stratagèmes.

Dans le secteur du vêtement, un plan d'action a été établi pour mettre en place les mesures annoncées par le ministre des Finances, en juillet 2001. En vertu de ces mesures, la fréquence de production des déclarations de taxes doit être mensuelle et les entreprises doivent produire une nouvelle déclaration de renseignements relatifs aux contrats de sous-traitance accordés. Sur la base de cette déclaration, la conception d'un système de suivi des contrats de sous-traitance a été entreprise et des ressources additionnelles ont également été affectées au projet. Un plan de communication a aussi été produit et une stratégie d'intervention a été mise au point pour le règlement des litiges des années antérieures.

Concernant les travaux effectués en matière de sous-déclaration de revenus dans le secteur de la restauration, une expertise a été développée et structurée pour détecter et prouver l'utilisation des camoufleurs de ventes (*zappers*). Considérant la complexité, la variété et l'évolution rapide du développement des camoufleurs de ventes sur le marché, un groupe de travail a aussi amorcé la mise en œuvre d'un plan de recherche de correctifs à cette problématique. De plus, des travaux ont été entrepris pour estimer l'ampleur des pertes fiscales attribuables à l'utilisation des camoufleurs de ventes.

Un autre domaine de recherche concerne l'inscription, aux fichiers de taxes, de personnes qui tentent ensuite d'obtenir indûment des remboursements de la taxe sur les intrants (RTI). À la suite de ces recherches, des contrôles additionnels ont été implantés afin de déceler les cas à risque, sans toutefois entraver ou ralentir les services d'inscription. Les mesures de contrôle implantées permettent de détecter ces cas avant qu'ils n'entraînent des pertes financières. De plus, des équipes spéciales ont été formées afin d'exercer un suivi des nouveaux mandataires à risque.

En plus des projets énoncés, le Ministère a consacré des efforts pour poursuivre ses recherches sur d'autres sujets d'envergure, tels les faillites frauduleuses, les placements, les investissements et les indices de richesse. En ce qui concerne les indices de richesse, le Ministère a établi un plan d'action et a entrepris des activités de vérification auprès des contribuables qui mènent un train de vie anormalement élevé par rapport aux revenus qu'ils déclarent annuellement.

Objectif 3.1.2 : **Mesurer, en concertation avec le ministère des Finances du Québec, les pertes fiscales de même que les effets des stratégies d'intervention intégrée et des activités de récupération fiscale sur l'autocotisation et sur la réduction des pertes fiscales.**

Le Ministère a entrepris des travaux afin d'évaluer les répercussions de ses actions sur l'autocotisation dans les principaux secteurs d'intervention du Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. L'évaluation globale des pertes fiscales attribuables au travail au noir et à l'évasion fiscale est sous la responsabilité du ministère des Finances.

Objectif 3.1.3 : **Détecter et récupérer les taxes et les impôts non déclarés par des activités de contrôle.**

Pour l'exercice 2001-2002, la cible ministérielle de récupération, résultant des diverses activités de contrôle fiscal, était de 1 014,7 M$. Cette cible a été dépassée de 21,1 %, puisque la récupération a atteint 1 229,1 millions de dollars. Ces résultats n'incluent pas les 322,1 millions de dollars récupérés pour le compte du gouvernement fédéral, en ce qui a trait à la TPS.

Tableau 10 — Récupération fiscale en 2001-2002 par domaines d'activité économique

DOMAINES D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE	2000-2001	(millions $) 2001-2002				
	Total	Impôt des particuliers	Impôt des sociétés	Retenues la source	Taxes MRQ	Total
01 - Agroalimentaire	11,1	2,8	3,8	2,2	3,7	12,5
02 - Alimentation et hebergement	70,7	5,2	12,7	16,2	46,8	80,9
03 - Automobile	62,1	2,0	21,1	7,6	33,0	63,7
04 - Construction	98,5	5,6	16,3	20,7	59,7	102,3
05 - Diverses activites manufacturieres	77,4	1,2	56,5	13,5	33,6	104,8
06 - Vêtements, textiles et bijoux	44,2	1,4	4,3	6,9	18,0	30,6
07 - Éducation, loisirs, arts et sports	35,8	1,7	3,7	9,1	47,5	62,0
08 - Finances, assurances et immeubles	65,0	11,7	43,4	4,8	26,8	86,7
09 - Communications et autres services publics	28,0	0,3	43,2	1,6	4,8	49,9
10 - Ressources naturelles	31,8	0,5	15,1	3,7	13,1	32,4
11 - Services personnels et domestiques	20,9	9,6	1,4	5,0	7,2	23,2
12 - Services professionnels	70,6	14,8	8,3	20,5	30,7	74,3
13 - Transports	63,0	0,9	29,0	12,7	20,2	62,8
14 - Divers commerces de gros	38,5	1,1	1,7	8,8	24,7	36,3
15 - Divers commerces au detail	12,7	3,5	1,5	3,9	11,1	20,0
16 - Associations et autres services	52,6	4,5	17,1	10,7	34,3	66,6
17 - Autres[1]	296,6	313,6	0,9	0,3	5,3	320,1
Total	1 079,5	380,4	280,0	148,2	420,5	1 229,1
		30,9 %	22,8 %	12,1 %	34,2 %	100 %
Resultats 2000-2001		327,3	205,4	157,2	389,6	1 079,5
		30,3 %	19,0 %	14,6 %	36,1 %	100 %
Variation (M$)		53,1	74,6	- 9,0	30,9	149,6
Variation (%)		16,2 %	36,3 %	- 5,7 %	7,9 %	13,9 %

1 Ce domaine est constitue principalement des revenus en impôt des particuliers qui ne peuvent pas être classés dans un domaine d'activite économique

Tableau 11 — Récupération fiscale en 2001-2002 par activités de contrôle fiscal

	(millions $)							
	2000-2001	2001-2002					Variation	
	Total	Impôt des particuliers	Impôt des sociétés	Retenues à la source	Taxes MRQ	Total	M$	%
Non-production	248,0	61,8	23,2	72,5	64,8	222,3	- 25,7	- 10,4 %
Cotisation	273,4	169,8	47,0	47,5	32,9	297,2	23,8	8,7 %
Vérification	500,0	100,3	204,7	25,8	304,9	635,7	135,7	27,1 %
Enquêtes	45,0	29,4	0,9	0,1	8,1	38,5	- 6,5	- 14,1 %
Sous-total des activités régulières	**1 066,4**	**361,3**	**275,8**	**145,9**	**410,7**	**1 193,7**	**127,3**	**11,9 %**
Travaux de recherche et développement coordonnés par le BLEF	13,1	19,1	4,2	2,3	9,6	35,2	22,1	168,7 %
Projets spéciaux					0,2	0,2	s. o.	
Total	**1 079,5**	**380,4**	**280,0**	**148,2**	**420,5**	**1 229,1**	**149,6**	**13,9 %**

L'augmentation de la récupération fiscale en 2001-2002 s'explique principalement par la délivrance d'avis de cotisation exceptionnels et par l'amélioration du rendement des activités de contrôle fiscal.

Concernant la liquidation des comptes générés par les activités de récupération fiscale, le Ministère a fixé la cible d'encaissement au cours du même exercice à 55 %, pour 2001-2002. Comme illustré au tableau 12, le Ministère a inscrit 1 579 M$ en cotisations débitrices à la suite d'activités de récupération fiscale en 2001-2002. De cette somme, il a encaissé 1 011,3 M$ et inscrit 1,1 M$ de radiations de comptes douteux. Conséquemment, 566,6 M$ restaient à recevoir au 31 mars 2002. Le Ministère a donc dépassé la cible de 9 points de pourcentage puisque le taux d'encaissement est de 64 %.

Tableau 12 — Liquidation des comptes générés par les activités de récupération fiscale

	2000-2001[1]	2001-2002[1]			
	Total	Encaisse fiscale[2]	Radiations des comptes douteux	Solde à recevoir	Total
		(millions $)			
Cotisations débitrices[3]	1 369,3	1 011,3	1,1	566,6	1 579,0
Pourcentage représenté		64,0 %	0,1 %	35,9 %	
Cotisations créditrices	- 207,4				- 242,7
Ajustements créditeurs – Années antérieures	- 82,6				- 107,2
Récupération fiscale nette	**1 079,5**				**1 229,1**

1 Les résultats sont diffusés à titre d'information de gestion.

2 L'encaisse fiscale inclut, entre autres, les encaissements, les compensations, les transferts et les réductions de débours.

3 La somme des cotisations débitrices tient compte des réductions des débours et des ajustements aux revenus cotisés à la suite des représentations et des oppositions (sauf les ajustements créditeurs des années antérieures qui sont présentés séparément). Pour fins de comparaison avec les résultats de l'exercice 2001-2002, le montant de cotisations débitrices pour 2000-2001 a été redressé conformément à cette définition.

Objectif 3.1.4 : **Favoriser les divulgations volontaires.**

Bien que les citoyens et les entreprises soient responsables d'établir et de transmettre au Ministère le paiement des impôts, des retenues à la source et des taxes, la complexité de la fiscalité et de ses règles administratives peut entraîner des omissions. Le Ministère encourage donc toute personne à admettre d'elle-même, ou par l'entremise de son représentant, certaines omissions fiscales en faisant une divulgation volontaire. Pour que la divulgation soit considérée volontaire, elle doit être complète et spontanée. Elle ne doit donc pas découler, entre autres, de mesures de vérification de la part du Ministère ou de l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Si le Ministère conclut que la divulgation est faite de bonne foi, la personne concernée devra acquitter la dette fiscale qui résulte de cette divulgation, soit seulement les montants et les intérêts qui sont redevables en vertu de la loi fiscale visée. Aucune pénalité ne sera alors exigée. D'une part, les divulgations volontaires encouragent les personnes concernées à se conformer à leurs devoirs fiscaux. D'autre part, elles permettent au Ministère de récupérer des sommes qu'il n'aurait peut-être jamais récupérées autrement.

Au cours de l'exercice 2001-2002, le Ministère a tenu des séances d'information sur les divulgations volontaires à l'intention de bureaux professionnels concernés par la gestion fiscale et des membres de l'Association de planification financière et fiscale (APFF). Environ 200 professionnels ont été informés sur cette notion et ils sont ainsi en mesure de renseigner leur clientèle sur la communication d'omissions fiscales dans le cadre d'une divulgation volontaire.

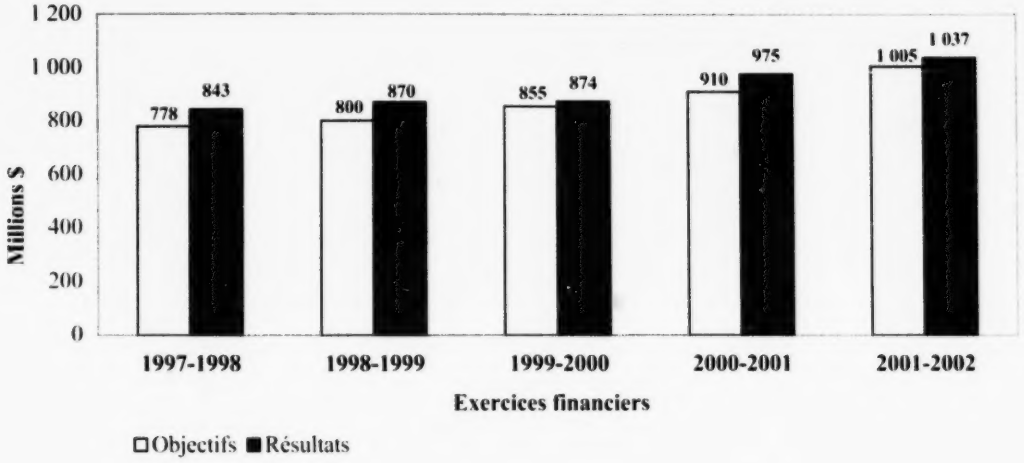
La progression du nombre de divulgations volontaires constitue un indice de la sensibilisation des citoyens à vouloir se conformer à leurs devoirs fiscaux. En 2001-2002, le taux de progression a été de 13,1 %. Le Ministère a réglé 406 dossiers de divulgations volontaires comparativement à 359 dossiers l'année précédente. Les droits fiscaux contenus dans ces dossiers totalisent 36,9 M$ en 2001-2002 contre 30,9 M$ en 2000-2001, soit une hausse de 19 %.

Axe d'intervention 3.2 : **Percevoir les sommes dues au gouvernement.**

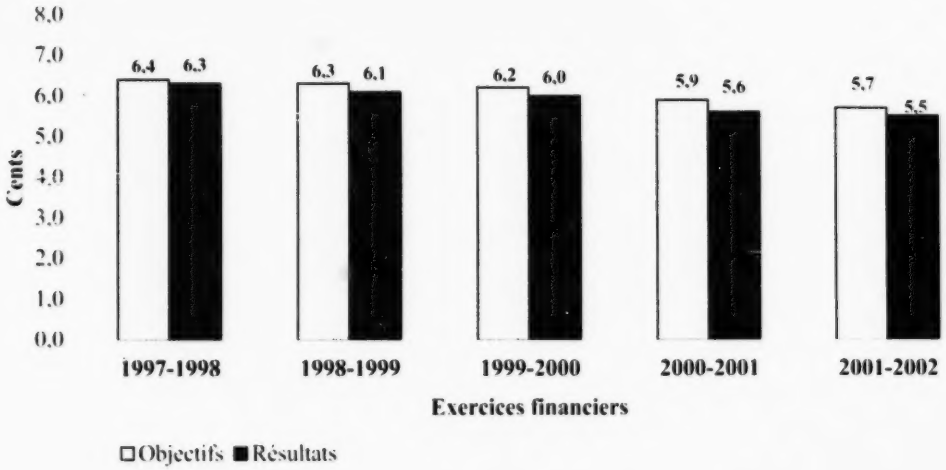
Objectif 3.2.1 : **Recouvrer les sommes dues au gouvernement.**

Les activités de recouvrement des créances fiscales sont assurées par le Centre de perception fiscale (CPF). Elles permettent au Ministère de recouvrer et de protéger les sommes dues au gouvernement en impôts, en taxes, en droits ou en cotisations à des régimes sociaux. Les graphiques 9 et 10 illustrent les résultats et les coûts des activités de recouvrement de 1997-1998 à 2001-2002.

Graphique 9 — Sommes recouvrées à titre de créances fiscales



Graphique 10 — Évolution du coût unitaire par dollar recouvré



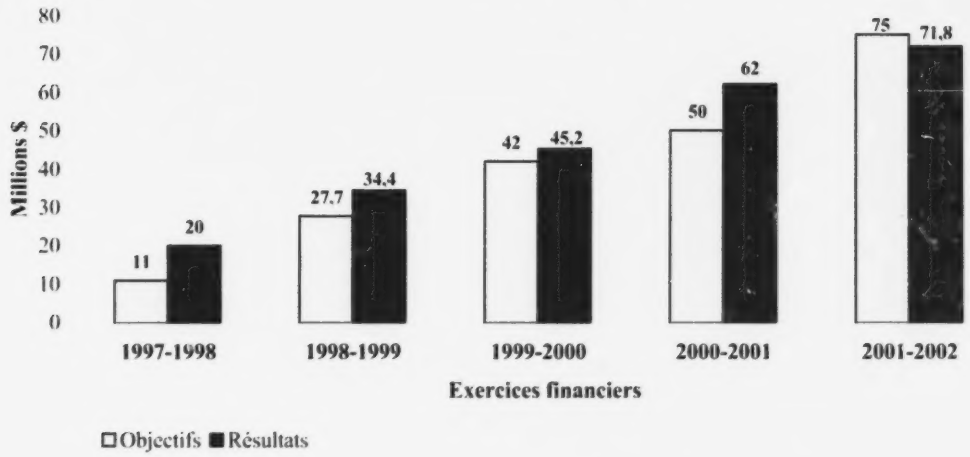
Pour l'exercice 2001-2002, la performance atteinte est attribuable, notamment, au rendement du personnel, à une meilleure disponibilité du système de perception intégré des créances (SPIC), à l'ajout de nouvelles fonctionnalités au SPIC et à la correction de certaines anomalies, à la modernisation de l'équipement informatique des percepteurs et à l'introduction dans l'intranet de nouveaux outils qui facilitent la recherche d'information et l'accès rapide à des manuels de référence ou à des ressources spécialisées.

Depuis décembre 1993, les moyens de recouvrement incluent la compensation gouvernementale des créances fiscales. Par ce moyen, le Ministère peut retenir les sommes payables par les organismes gouvernementaux à des fournisseurs, des salariés ou des bénéficiaires de l'État pour les appliquer au paiement de leurs dettes fiscales. En 2001-2002, les comptes à payer soumis par les ministères et organismes ont permis d'accélérer les rentrées fiscales de 25,4 millions de dollars. La compensation a également permis d'accélérer les rentrées de créances alimentaires pour un montant de 0,6 million de dollars. Enfin, le Ministère a compensé des créances autres que fiscales et alimentaires pour un montant de 35,1 millions de dollars à la suite de l'accaparement de remboursements de l'impôt des particuliers. Ces montants ont servi à payer des dettes au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (21,8 millions de dollars), au ministère de l'Éducation (12,8 millions de dollars) ainsi qu'à la Régie des rentes du Québec (0,5 million de dollars).

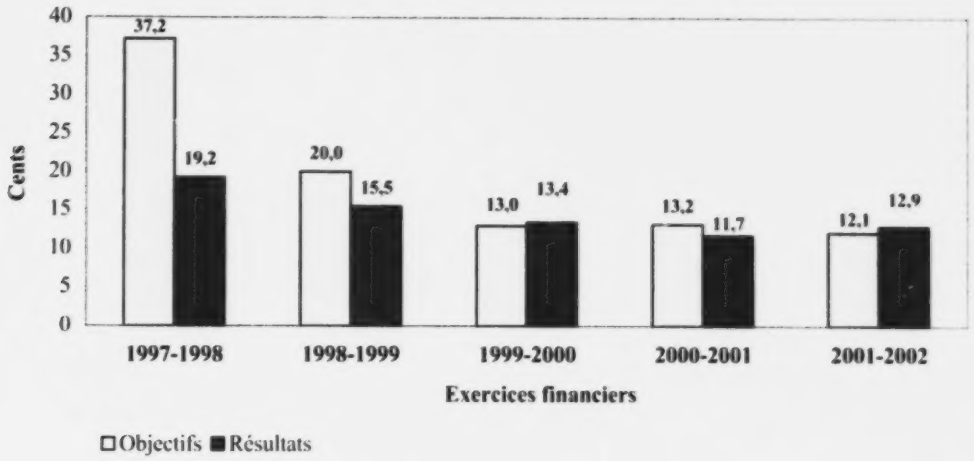
Objectif 3.2.2 : **Recouvrer les sommes dues aux créancières et créanciers alimentaires.**

Les activités de recouvrement des créances alimentaires du Ministère sont confiées au Centre de perception fiscale (CPF). Dans le cadre de ses activités de recouvrement des créances alimentaires, le CPF avait comme objectif de récupérer 75 millions de dollars, au cours de l'exercice 2001-2002. Les résultats présentent des recettes alimentaires de 71,8 millions de dollars, au coût moyen de 12,9 cents par dollar perçu, comparativement à 62 millions de dollars pour l'exercice précédent.

Graphique 11 — Sommes recouvrées à titre de créances alimentaires



Graphique 12 — Coût par dollar recouvré – Créances alimentaires



Pour l'exercice 2001-2002, les résultats de ces deux graphiques s'expliquent par la mise en place d'un programme spécial de recouvrement pour le traitement de dossiers en inventaire. Au début de cet exercice, un nombre important de dossiers était en inventaire. Le traitement de ces dossiers, dont certains plus âgés, a fait augmenter le délai moyen de la première intervention de recouvrement à 76 jours. Cependant, en ce qui concerne les nouveaux dossiers reçus au cours de l'exercice 2001-2002, le Centre a effectué une première intervention de recouvrement dans un délai cible de 30 jours dans 97 % des cas, pour un délai moyen de 9 jours.

Orientation 4 : Assurer la protection des renseignements confidentiels

Axe d'intervention 4.1 : Consolider la mise en place des mécanismes de protection.

Objectif 4.1.1 : Assurer la protection des renseignements confidentiels en appliquant les mesures découlant du Plan d'action gouvernemental et celles déjà formulées par les instances concernées.

Dans le but d'assurer la protection des renseignements confidentiels, divers examens ont été effectués au cours des dernières années et ont donné lieu à la production de rapports (Commission d'accès à l'information, Plan d'action gouvernemental sur la protection des renseignements personnels, Rapport Moisan, Rapport du Comité tripartite). Ces rapports énonçaient globalement quelque 148 recommandations ou mesures. Au 31 mars 2002, 84 % de ces dernières étaient mises en place, dont 5 % de celles-ci l'ont été au cours de l'exercice financier 2001-2002. La réalisation des autres recommandations est prévue au cours du prochain exercice financier à la suite de la sanction du projet de loi n° 14 modifiant la *Loi sur le ministère du Revenu et d'autres dispositions législatives relativement à la protection des renseignements confidentiels*.

Conscient de la répercussion que peut avoir la protection des renseignements confidentiels sur le maintien de la confiance des contribuables envers l'administration du Ministère de même que sur ses gestionnaires et son personnel, le

Ministère a revu son organisation en créant, en septembre 2001, la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels. Le plan d'organisation de la Direction centrale confirme la portée ministérielle du mandat de cette direction.

Plus précisément, la Direction centrale est l'unité administrative qui a pour mission d'assurer la gestion de l'accès à l'information et la protection des renseignements confidentiels confiés au Ministère de même que leur conservation en toute sécurité, et ce, dans le respect des obligations légales, réglementaires et administratives.

Elle assure la cohérence et la concertation des actions prises dans une perspective globale de la protection des renseignements confidentiels et de son organisation au Ministère, notamment en améliorant la fonction de conseil stratégique auprès de la haute direction. Elle évalue le niveau de protection des renseignements confidentiels et coordonne la reddition de comptes de façon qu'elle reflète les résultats atteints, eu égard aux rôles et aux responsabilités des différentes directions générales.

Cette direction s assure de la gestion des renseignements confidentiels, de leur collecte jusqu'à leur destruction, conformément aux obligations légales en matière de confidentialité. À ce titre, elle apporte le soutien-conseil nécessaire pour les contrats et les développements de systèmes informatiques, dans l'optique ministérielle, de même qu'en ce qui concerne les échanges de renseignements confidentiels tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Ministère. De plus, elle est responsable de la gestion des ententes visant la confidentialité.

Elle assure la coordination de l'élaboration des politiques et des directives ministérielles portant sur la confidentialité des renseignements et offre, aux directions générales, des services de sensibilisation, de formation et de conseil en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements confidentiels.

Enfin, la Direction centrale assure la coordination ministérielle du traitement des demandes d'accès aux documents dans les délais prescrits. La réorganisation administrative a établi la délégation du pouvoir décisionnel entourant le traitement de ces demandes entre trois directions générales : la Direction générale de la capitale et des régions, la Direction générale de la métropole ainsi que la Direction générale de la législation et des enquêtes.

Le Ministère poursuit également la mise en œuvre de nouvelles mesures afin de donner suite au Plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels. À ce titre, il a réexaminé les divers mécanismes permettant de contrôler l'accès aux aires de travail. Ainsi, les résultats obtenus permettent d'établir que tous les accès aux bureaux du Ministère sont sécurisés par divers moyens de contrôle, tels que l'utilisation de cartes magnétiques, la présence de serrures numériques ainsi que l'utilisation de clés maîtresses ou de cartes d'identité. De plus, des vérifications portant sur la destruction des supports d'information papier et des supports d'information électroniques ont été effectuées. Les résultats de ces vérifications ont démontré que la destruction des renseignements confidentiels s'effectue de façon sécuritaire.

De plus, le Ministère poursuit ses efforts pour améliorer ses mécanismes de protection des renseignements confidentiels en assurant la continuité des priorités d'action qui ont été ciblées au cours de l'exercice précédent.

Le ministre a déposé à l'Assemblée nationale, le 15 mai 2001, son projet de loi pour modifier la *Loi sur le ministère du Revenu* afin de clarifier et de préciser les dispositions de cette loi relatives à la confidentialité des renseignements fiscaux et d'harmoniser l'application de ses dispositions avec celles de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Un plan détaillé de mise en œuvre, auquel ont été associées les directions générales, a été conçu et adopté par les autorités ministérielles au mois de mars 2002.

Le 25 mai 2001, le Ministère a soumis à la Commission d'accès à l'information un rapport d'activités pour l'exercice terminé au 31 mars 2001 relativement aux fichiers de renseignements obtenus à des fins de comparaison, de couplage ou d'appariement. Ce rapport ainsi que l'avis de la Commission d'accès à l'information ont été déposés à l'Assemblée nationale le 23 octobre 2001.

À la demande du Conseil exécutif, des travaux ont été menés afin de porter un diagnostic sur la conformité des profils d'accès. Les résultats de cette analyse ont révélé que le Ministère exerce un bon contrôle concernant les accès informatiques accordés ainsi qu'un bon suivi des accès accordés à son personnel, notamment en cas de transfert, de départ ou de mutation des employés.

L'activité visant à mesurer le taux de satisfaction des citoyens par rapport aux mesures prises par le Ministère pour assurer la confidentialité n'a pas pu être tenue en cours d'année puisque le Ministère était en attente de l'adoption du projet de loi n° 14 modifiant la *Loi sur le ministère du Revenu et d'autres dispositions législatives relativement à la protection des renseignements confidentiels*. Toutefois, l'ensemble des actions posées témoigne de la constante préoccupation du Ministère à gérer sainement la confidentialité et, par conséquent, à donner cette assurance aux citoyens.

Les autres réalisations

Par ailleurs, l'année financière 2001-2002 a donné lieu à la réalisation d'autres actions témoignant également de la préoccupation du Ministère à assurer un haut niveau de protection :

- Le Comité ministériel de la protection des renseignements confidentiels a procédé, en cours d'année, à la validation de plusieurs directives ministérielles portant sur la confidentialité. De plus, le réseau des répondants en accès et en protection des renseignements a été sollicité pour participer étroitement au plan de mise en œuvre du projet de loi n° 14.

- Le Ministère a mis en place un processus ministériel de gestion des ententes et a instauré un réseau ministériel de porteurs d'ententes. De plus, il a procédé à une analyse exhaustive des diverses activités par lesquelles il échange des renseignements confidentiels avec d'autres ministères, organismes ou juridictions en vue, notamment, d'assurer le respect des obligations de confidentialité relativement aux renseignements obtenus, eu égard aux ententes.

- Des attentes en matière de protection des renseignements ont été signifiées par la sous-ministre aux sous-ministres adjoints et aux directeurs généraux. Ces derniers ont également transmis leurs attentes à tous leurs gestionnaires.

- Des travaux ont été effectués afin de poursuivre le développement de mécanismes de surveillance supplémentaire en rapport avec l'utilisation des systèmes informatiques. Ainsi, l'analyse régulière des accès journalisés permet d'assurer une utilisation des renseignements conforme aux règles établies.

Objectif 4.1.2 : **S'assurer que le personnel est formé et sensibilisé de façon continue à la confidentialité des renseignements qui lui sont confiés.**

Plusieurs actions visant à sensibiliser le personnel ont été tenues en cours d'année. Ainsi, des articles ont été publiés dans le bulletin interne du Ministère, dont cinq portant sur la confidentialité, six sur la sécurité informatique et un sur l'éthique. De nombreuses parutions sur la page d'accueil de l'intranet ministériel ont également repris ces sujets et plusieurs notes portant sur la sécurité informatique ont été transmises aux gestionnaires.

Une campagne ministérielle de signatures de la déclaration de discrétion par tous les employés a été lancée, en novembre 2001, afin de leur rappeler les obligations à respecter en matière de confidentialité. Tous les gestionnaires ont obtenu la signature de leur personnel régulier, occasionnel et contractuel. De plus, le Ministère a mis en place un programme d'accueil et d'intégration à l'emploi qui prévoit que le gestionnaire sensibilise le nouvel employé à la confidentialité. Par ailleurs, la plupart des gestionnaires ont eu la possibilité de participer, au cours de l'année, à une session de formation portant sur l'éthique. Ces sessions ont porté, notamment, sur le partage des valeurs de respect des personnes, d'équité et de confidentialité.

L'accès aux documents

Le Ministère, par l'intermédiaire des directions générales concernées, a traité 455 demandes d'accès aux documents dans le cadre de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* au cours de l'exercice financier 2001-2002. Ce nombre représente une augmentation de 39 %, comparativement à une hausse de 25 % constatée au cours de l'exercice précédent.

Orientation 5 : Miser sur l'expertise et l'engagement du personnel

Axe d'intervention 5.1 : **Responsabiliser et soutenir le personnel pour l'atteinte de résultats clairs.**

Objectif 5.1.1 : **Faire connaître annuellement, à tous les membres du personnel, les objectifs ministériels, la contribution attendue d'eux et rendre compte des résultats atteints.**

Plusieurs actions ont été faites dans le but d'assurer la diffusion du plan stratégique auprès de l'ensemble du personnel du Ministère. Ainsi, une édition spéciale du journal des employés intitulée *Le plan stratégique 2001-2003* a été distribuée à tous les employés. Le plan stratégique a également été placé dans les sites intranet et Internet du Ministère et les employés en ont été informés à diverses occasions, notamment lors de présentations faites par la sous-ministre devant divers groupes d'employés et de gestionnaires.

De plus, chaque année, les directions générales préparent des plans d'action en conformité avec le plan stratégique du Ministère. Par la suite, des rencontres, des colloques ou des journées de réflexion sont tenues par les gestionnaires et leur personnel sur les orientations, les objectifs et les plans d'action.

La diffusion du plan stratégique et des plans d'action vise essentiellement à inciter l'ensemble des gestionnaires et des employés à contribuer à l'atteinte des objectifs. De plus, des attentes spéciales, basées sur l'atteinte de résultats mesurables, ont été formellement signifiées à plus de 90 % des gestionnaires en 2001-2002. En fin d'exercice, tous les gestionnaires sont évalués sur la base des résultats atteints par rapport aux objectifs qui concernent leurs secteurs d'activités et à leurs attentes spéciales, s'il y a lieu.

Enfin, conformément aux principes de la modernisation de la gestion gouvernementale, le Ministère a entrepris la révision du processus d'évaluation de tous les employés en vue de remplacer les fiches de notation par une grille d'évaluation fondée sur la signification d'attentes à chaque employé.

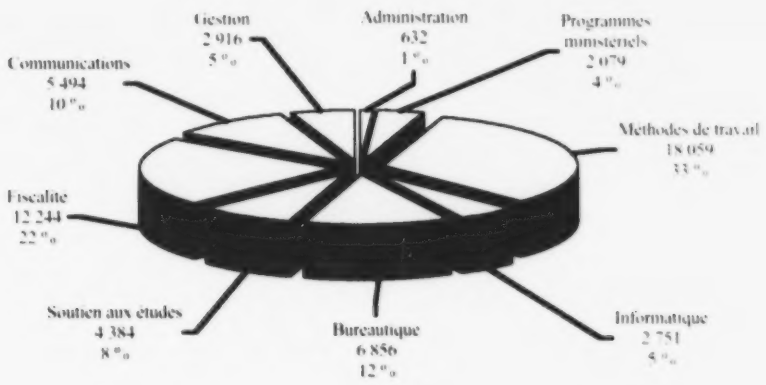
Objectif 5.1.2 : **Associer le personnel et ses représentants aux travaux de révision et d'amélioration des façons de faire.**

Le Ministère fait participer son personnel à ses projets. Plusieurs employés ont été consultés ou mis à contribution dans les divers mandats réalisés ou en cours. De plus, conformément à la mise en œuvre de l'entente sur l'organisation du travail dans la fonction publique, intervenue entre le gouvernement du Québec, les organisations syndicales signataires et l'Association des cadres du gouvernement du Québec, le Ministère a conclu une entente qui lui est propre avec les représentants du Syndicat de la fonction publique du Québec et du Syndicat des professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec. La conclusion de cette entente a permis de nouvelles formes de partenariat en matière d'organisation du travail. Parmi celles-ci, notons, la contribution du Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) aux travaux de révision des engagements ministériels et à ceux relatifs au plan ministériel d'amélioration des services ainsi que l'engagement du CMOT dans le déploiement des services électroniques, en ce qui regarde le volet de l'organisation du travail.

Objectif 5.1.3 : **Maintenir et développer l'expertise ainsi que la compétence du personnel.**

En 2001-2002, le Ministère a consacré 55 413 jours-personnes à la formation et au perfectionnement du personnel, comparativement à 51 650 jours-personnes en 2000-2001. Il a ainsi investi en formation l'équivalent de 12,9 millions de dollars si on tient compte des coûts afférents à la conception et à la diffusion de la formation. Cela représente 3,63 % de sa masse salariale.

Graphique 13 — Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes par thèmes de formation



Objectif 5.1.4 : **Implanter d'ici mars 2003 la politique ministérielle visant la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.**

À la suite des rencontres tenues auprès de gestionnaires et des responsables de la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, plusieurs constats se sont dégagés et ceux-ci ont conduit à des actions immédiates comme la tenue de concours, la relocalisation d'effectifs et la réorganisation du travail dans un service.

D'autres actions sont également à prévoir au cours de la prochaine année, notamment pour pallier les pénuries constatées dans certaines classes d'emplois. De nouveaux moyens pour attirer la main-d'œuvre sont envisagés, tels un site consacré à l'emploi dans le portail Internet du Ministère, l'inscription en ligne pour les postes ouverts, des appels de candidatures plus attrayants et la représentation du Ministère dans les établissements scolaires.

À l'instar des autres organisations publiques, le Ministère aura un autre défi important à relever, celui de maintenir le niveau de compétence de son équipe de gestion et d'assurer le transfert d'expertise malgré les départs à la retraite des gestionnaires prévus pour les prochaines années.

Le Ministère a lancé, le 19 mars 2002, le Programme ministériel de développement de la relève de gestion. Pour les autorités du Ministère, le maintien et le développement de l'expertise et des compétences du personnel constituent une priorité.

Par conséquent, la mise en œuvre de ce programme représente un moyen privilégié pour soutenir les employés qui démontrent du potentiel de gestion et qui désirent suivre cette voie. Ce programme s'adresse au personnel régulier du Ministère qui désire accéder à un premier emploi de gestion. Différents moyens seront offerts aux participants du Programme pour favoriser le développement de leurs compétences de gestion. Au terme du processus de sélection, une trentaine de personnes seront retenues.

Objectif 5.1.5 : **S'assurer que le personnel est sensibilisé de façon continue à l'importance d'un comportement éthique exemplaire.**

Conscient qu'il est important que les citoyens puissent avoir confiance en lui, le Ministère exige depuis plusieurs années un comportement exemplaire de la part de son personnel. Dans cette optique, la réalisation du Plan d'action ministériel en éthique, adopté en juin 2000 et s'échelonnant sur deux ans, a donné lieu à plusieurs actions en 2001-2002. Mentionnons, entre autres, la formation sur l'éthique offerte à plus de 400 gestionnaires, les rencontres de consultation auprès d'un groupe témoin (groupe des 40) composé de représentants d'unités administratives du Ministère pour valider les interventions futures en éthique et la distribution aux nouveaux employés d'une pochette d'accueil consacrée aux normes et aux exigences du Ministère par rapport à la confidentialité, aux conflits d'intérêt, au travail à l'extérieur et à l'éthique.

De plus, un groupe de coordination ministériel assure le soutien auprès des gestionnaires et des employés confrontés à des problématiques éthiques et un outil appelé *forum d'échanges* a été mis en place pour inciter les employés à discuter sur l'éthique et pour favoriser la consultation de tout le personnel. Enfin, deux articles sur l'éthique ont paru dans le journal interne du Ministère, en 2001-2002, et des travaux ont été entrepris pour publier un site intranet sur l'éthique à l'intention de tout le personnel.

Quatrième partie 4

Résultats liés à l'utilisation des ressources

4.1 Les ressources humaines

Le profil des ressources

L'effectif utilisé par le Ministère, pour l'exercice terminé le 31 mars 2002, a été de 8 443 équivalents à temps complet (ETC) par rapport à un effectif autorisé de 8 466. À cet égard, le tableau 13 présente l'effectif réparti par principales activités ainsi que le pourcentage des efforts consacrés à chaque type d'activité.

La comparaison de l'utilisation de l'effectif de 2001-2002, par rapport à celui de 2000-2001, révèle une augmentation de 218 ETC. Cette variation a profité à l'ensemble des activités de services à la clientèle, de traitement de masse et de technologies.

Enfin, pour l'exercice financier 2001-2002, le Ministère a maintenu un ratio d'encadrement inférieur à la moyenne gouvernementale qui est de 1/20. Cela représente le nombre moyen de personnes supervisées par un gestionnaire. Au 31 mars 2002, le taux d'encadrement au Ministère se situe à 1/25.

Tableau 13 — Effectif utilisé par types d'activités

	1999-2000		2000-2001		2001-2002	
Types d'activités	**ETC**	**%**	**ETC**	**%**	**ETC**	**%**
Services à la clientèle						
Service client	1 219,5		1 196,6		1 271,1	
Interprétation	90,7		97,7		106,7	
Oppositions et Contentieux	196,8		176,8		170,9	
Bureau des plaintes	10,4		12,4		10,8	
Communications	26,6		27,0		31,0	
Total – Services à la clientèle	**1 544,0**	**18,7**	**1 510,5**	**18,4**	**1 590,5**	**18,9**
Recupération fiscale – Perception						
Recotisation	107,0		168,3		112,0	
Non-production	125,0		145,6		127,0	
Vérification	1 698,3		1 659,7		1 639,9	
Perception	708,4		703,1		758,7	
Total – Recupération fiscale - Perception	**2 638,7**	**31,9**	**2 676,7**	**32,5**	**2 637,6**	**31,2**
Traitement de masse						
Encaissement	128,3		131,4		131,8	
Traitement	663,4		611,3		626,3	
Perception des pensions alimentaires	483,6		515,5		509,2	
Cotisation	779,8		699,5		749,6	
Total – Traitement de masse	**2 055,1**	**24,9**	**1 957,7**	**23,8**	**2 016,9**	**23,9**
Technologies et services techniques						
Traitement informatique	170,1		180,0		192,0	
Développement et entretien[1]	76,0		401,1		443,4	
Services techniques[2]	384,9		386,4		404,6	
Formulaires	69,4		75,3		60,5	
Total – Technologies et services techniques	**1 000,4**	**12,1**	**1 042,8**	**12,7**	**1 100,5**	**13,0**
Autres activités						
Conseil[3]	26,8		30,9		37,9	
Services administratifs[4]	256,6		257,6		269,7	
Planification et administration centrales[5]	400,0		427,0		451,2	
Total – Autres activités	**683,4**	**8,3**	**715,5**	**8,7**	**758,8**	**9,0**
Encadrement	**342,1**	**4,1**	**324,1**	**3,9**	**340,9**	**4,0**
Total global	**8 263,7**	**100**	**8 227,3**	**100**	**8 445,2**	**100**

1 En incluant la centrale de données

2 À la Direction générale de la capitale et des régions, la Direction générale de la métropole, la Direction générale du traitement et des technologies, la Direction générale de la législation et des enquêtes et au Centre de perception fiscale, ces activités comprennent les méthodes et procédés, la bureautique, la formation et la participation des utilisateurs au développement de leurs systèmes

3 Le conseil comprend les activités de la Direction des études économiques, fiscales et statistiques de la Direction générale de la planification, des programmes et du budget

4 À la Direction générale de la capitale et des régions, la Direction générale de la métropole, la Direction générale du traitement et des technologies, la Direction générale de la législation et des enquêtes et au Centre de perception fiscale, ces activités comprennent principalement l'administration décentralisée des ressources humaines et budgétaires, la programmation et le suivi des plans d'action et le secrétariat de directions générales et régionales

5 Ces activités comprennent les services fournis par l'effectif de la Direction générale des ressources humaines et matérielles, de la Direction générale de la planification, des programmes et du budget (sauf le conseil) et du Bureau de la sous-ministre (sauf la Direction des communications et le Bureau des plaintes)

Le tableau 14 présente la distribution par grandes catégories d'emploi du personnel régulier en poste au 31 mars. Il exclut les postes vacants. L'augmentation de 1 215 employés réguliers, entre le 31 mars 2001 et le 31 mars 2002, s'explique principalement par la nomination à des postes réguliers de quelque 500 employés occasionnels déclarés aptes à la suite de la tenue de concours réservés et par le comblement de postes demeurés vacants afin d'assurer la pérennité des activités dévolues au Ministère. Plus particulièrement, cette hausse est attribuable à l'intégration des activités de lutte à l'évasion fiscale à l'ensemble des activités courantes du Ministère et à la conversion des postes occasionnels en postes réguliers à la perception des pensions alimentaires. Au 31 mars 2002, 45,2 % des 7 082 employés permanents en poste étaient des hommes ; 54,8 % étaient des femmes. On comptait 52 femmes (27,2 %) cadres supérieures en plus de 62 (37,3 %) à titre de cadres intermédiaires.

Tableau 14 — Personnel régulier en poste au 31 mars 2002

Catégories d'emploi	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Cadres supérieurs	159	177	185
Cadres intermédiaires	187	160	172
Professionnels	1 556	1 677	1 980
Techniciens	2 218	2 472	3 069
Employés de bureau	1 279	1 372	1 665
Ouvriers	4	9	11
Total	5 043	5 867	7 082

Les stages pour les jeunes étudiants

Le Ministère a accueilli, au cours de l'année 2001-2002, 31 stagiaires rémunérés et 57 stagiaires non rémunérés afin d'appuyer ces jeunes dans la réussite de leurs programmes d'études.

Le régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail

Les objectifs du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail sont d'accroître la qualité de vie ainsi que la motivation du personnel tout en permettant au Ministère de dégager des économies salariales. Les économies réalisées sont utilisées pour assurer, entre autres, le maintien des emplois ainsi que le développement de l'employabilité et pour faciliter les départs à la retraite.

L'évaluation annuelle de l'application du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail a permis de constater qu'au 31 mars 2002, 1 370 personnes avaient adhéré à ce régime, soit 291 personnes de plus qu'au 31 mars 2001, dont 19 cadres supérieurs ou intermédiaires, 361 professionnels et 990 techniciens, employés de bureau ou ouvriers.

4.2 Les ressources financières

4.2.1 Le budget 2001-2002

Les crédits totaux du Ministère, à la fin de l'exercice financier 2001-2002, s'élèvent à 801 millions de dollars, incluant le budget du compte de gestion de la TPS qui s'élève à 107,6 millions de dollars (tableau 15). Les dépenses réelles de l'exercice se sont élevées à 720,7 millions de dollars, représentant des crédits inutilisés de 80,3 millions de dollars.

La majeure partie de cet écart, soit 69,6 millions de dollars, se situe dans les crédits permanents. Cet écart provient en partie de la provision pour créances douteuses qui s'est élevée à 143,1 millions de dollars par rapport à un budget de 203 millions, représentant une variation de 59,9 millions de dollars. En ce qui concerne les intérêts sur remboursement, l'écart entre la dépense réelle et le budget est de 8 millions de dollars. En effet, un suivi serré a permis de ramener la dépense réelle d'intérêts sur remboursement à 42 millions de dollars. La dépense liée aux mandataires fiscaux a également été de 1,7 million de dollars inférieure au budget. Cela s'explique principalement par le fait que deux ententes de compensation, pour lesquelles un budget de 1,6 million de dollars avait initialement été prévu, sont venues à échéance au cours des dernières années.

Quant aux crédits votés, il y a un écart de 8,6 millions de dollars entre la dépense réelle et le budget. Cet écart s'explique principalement par le report du démarrage de certains projets, ce qui a occasionné une baisse des dépenses de rémunération et de fonctionnement. De plus, le Ministère a acquis moins d'immobilisations que prévu, entraînant par le fait même une diminution de la dépense d'amortissement.

Par ailleurs, selon les dispositions de la *Loi sur l'administration publique* (2000, c. 8), il est possible, sous certaines conditions, de reporter à l'exercice suivant un crédit voté non utilisé à la fin de l'année financière. Ce mécanisme a pour but d'améliorer les pratiques de gestion en permettant aux ministères et organismes d'utiliser l'année suivante certaines sommes économisées au cours d'une année. Ainsi, le Ministère a effectué, au cours du dernier exercice, une gestion serrée de ses dépenses afin de profiter au maximum de cette marge de manœuvre. Grâce à ces nouvelles dispositions, le Ministère reporte des crédits de l'ordre de 6,9 millions de dollars à son budget de 2002-2003.

Finalement, la dépense extrabudgétaire pour l'administration de la TPS sur le territoire québécois s'est chiffrée à 105,5 millions de dollars par rapport au budget de 107,6 millions de dollars. L'écart de 2,1 millions de dollars par rapport au budget provient principalement du salaire moyen dont l'augmentation a été moindre que prévu ainsi que du nombre d'équivalents à temps complet qui s'est établi à un niveau légèrement inférieur aux prévisions.

Tableau 15 — Sommaire des écarts budgétaires

		(milliers $)		
	2000-2001	2001-2002		
Par crédits	**Budget[1]**	**Budget**	**Dépense[2]**	**Écart**
Crédits votés				
Programme 01 – Administration fiscale				
Rémunération	235 803	252 132	247 520	4 612
Fonctionnement	73 260	76 542	73 123	3 419
Amortissement – Immobilisations	1 500	1 500	1 027	473
Acquisition d'immobilisations et avances	2 484	2 272	2 200	72
Transferts	103	124	124	
Affectation aux fonds spéciaux				
Fonds de perception	34 781	33 137	33 137	
Fonds des pensions alimentaires	38 959	39 835	39 795	40
Fonds des technologies de l'information	29 136	29 271	29 271	
Total des crédits votés	**416 026**	**434 813**	**426 197**	**8 616**
Crédits permanents				
Mandataires fiscaux et allocation du ministre	5 655	5 558	3 902	1 656
Intérêts sur remboursement	50 000	50 000	42 035	7 965
Provision pour créances douteuses	265 102	203 000	143 060	59 940
Total des crédits permanents	**320 757**	**258 558**	**188 997**	**69 561**
Total - Programme 01 – Administration fiscale	**736 783**	**693 371**	**615 194**	**78 177**
Crédits extrabudgétaires				
Comptes de gestion de la TPS	103 129	107 583	105 464	2 119
Total global	**839 912**	**800 954**	**720 658**	**80 296**

1 Données des comptes publics 2000-2001
2 Données préliminaires

Dépenses 2001-2002

Par rapport à l'exercice précédent, les dépenses ont augmenté de 16 millions de dollars. Cette augmentation provient principalement de la rémunération qui présente une croissance de 13,4 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Plusieurs facteurs sont à l'origine de cette croissance, dont les avantages accordés par les conventions collectives de travail, les avancements d'échelon et les avantages sociaux ainsi que le démarrage de nouveaux projets qui ont nécessité l'ajout de ressources (projets spéciaux de lutte contre le travail au noir, projet visant l'intensification des contrôles pour contrer la contrebande de tabac, ouverture d'un centre d'assistance aux services à la clientèle). Quant à la hausse des dépenses de fonctionnement de 1,3 million de dollars, elle s'explique en grande partie par l'inflation ainsi que par le démarrage de nouveaux projets. La dépense liée au Fonds des pensions alimentaires a également connu une croissance de 1,3 million de dollars à cause de l'augmentation du coût des conventions collectives et de l'ajout de personnel afin de contrer la croissance naturelle du nombre de dossiers. Finalement, les sommes affectées au Fonds de perception ont diminué de 1,6 million de dollars à la suite d'une réduction du budget accordé par le Ministère.

Au chapitre des crédits permanents, les dépenses ont diminué de 117,8 millions de dollars. Cette baisse s'explique principalement par la provision pour créances douteuses qui a diminué de 122 millions de dollars par rapport à 2000-2001. Par ailleurs, la hausse de 4,8 millions de dollars des intérêts sur remboursement est attribuable à un plus grand nombre de dossiers exceptionnels réglés en 2001-2002.

Enfin, la dépense extrabudgétaire pour l'administration de la TPS sur le territoire québécois a augmenté de 2,7 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Cela s'explique principalement par l'augmentation du salaire moyen qui est passé de 41 993 $, en 2000-2001, à 43 104 $ en 2001-2002.

Tableau 16 — Sommaire des écarts de dépenses

	(milliers $)		
	2000-2001	2001-2002	
	Dépense[1]	Dépense[2]	Écart
Crédits votés			
Programme 01 – Administration fiscale			
Rémunération	234 093	247 520	13 427
Fonctionnement	71 788	73 123	1 335
Amortissement – Immobilisations	1 139	1 027	(112)
Acquisition d'immobilisations et avances	1 483	2 200	717
Transferts	101	124	23
Affectation aux fonds spéciaux			
Fonds de perception	34 781	33 137	(1 644)
Fonds des pensions alimentaires	38 478	39 795	1 317
Fonds des technologies de l'information	28 314	29 271	957
Total des crédits votés	**410 177**	**426 197**	**16 020**
Crédits permanents			
Mandataires fiscaux et allocation du ministre	4 473	3 902	(571)
Intérêts sur remboursement	37 258	42 035	4 777
Provision pour créances douteuses	265 102	143 060	(122 042)
Total des crédits permanents	**306 833**	**188 997**	**(117 836)**
Total – Programme 01 – Administration fiscale	**717 010**	**615 194**	**(101 816)**
Crédits extrabudgétaires			
Compte de gestion de la TPS	102 785	105 464	2 679
Total global	**819 795**	**720 658**	**(99 137)**

1 Données des comptes publics 2000-2001
2 Données préliminaires

4.2.2 Les fonds spéciaux

Un fonds spécial est une entité comptable instituée par une loi dans un ministère ou un organisme dont le budget de fonctionnement est voté, en tout ou en partie, par l'Assemblée nationale. Ce type de fonds permet de gérer, en dehors du Fonds consolidé du revenu, des ressources affectées à une fin particulière et de rendre compte distinctement de leur utilisation en indiquant les dépenses et les revenus liés à cette fin.

Trois fonds spéciaux font partie du budget du Ministère : le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires et le Fonds des technologies de l'information.

Fonds de perception

Le Fonds de perception finance les biens et les services afférents au recouvrement des créances du Ministère. Pour l'exercice financier 2001-2002, les revenus du Fonds de perception sont restés sensiblement au même niveau qu'en 2000-2001, soit 68,2 millions de dollars pour 2001-2002, comparativement à 68,3 millions de dollars en 2000-2001.

Concernant les dépenses de fonctionnement, celles-ci se sont élevées à 69,1 millions de dollars en 2001-2002 par rapport à 64,7 millions de dollars en 2000-2001. Cette hausse de dépenses de 4,4 millions de dollars s'explique principalement par l'application des nouvelles conventions collectives, les avancements d'échelon, l'augmentation des avantages sociaux, l'ajout de 55 postes équivalents à temps complet ainsi que par l'augmentation du coût des services rendus au Centre de perception fiscale par les autres directions générales du Ministère.

Quant aux investissements, ils ont été de 2,5 millions de dollars, en 2001-2002, par rapport à 1,1 million de dollars en 2000-2001, soit une augmentation de l'ordre de 1,4 million de dollars qui s'explique par l'acquisition de nouveaux équipements informatiques afin de remplacer le parc informatique devenu désuet et par le développement de diverses applications informatiques.

Tableau 17 — Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(milliers $)		
	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Revenus			
Honoraires de perception			
Ministère du Revenu	43 189	42 232	40 694
Fonds des pensions alimentaires	5 971	6 834	8 689
Autres fonds spéciaux et organismes	3 494	3 167	3 342
Frais de recouvrement	9 500	15 749	15 364
Autres revenus	62	309	98
Total des revenus	**62 216**	**68 291**	**68 187**
Dépenses de fonctionnement	**61 774**	**64 683**	**69 148**
Revenu net (perte nette)	**442**	**3 608**	**(961)**
Investissements	2 214	1 078	2 503

1 Les données sont extraites des états financiers du Fonds de perception.

Fonds des pensions alimentaires

Le Fonds des pensions alimentaires puise son financement à partir des sommes affectées aux fonds spéciaux du Ministère, des revenus d'intérêts, des frais juridiques et administratifs facturés aux débiteurs des pensions alimentaires et d'une subvention du gouvernement du Canada. Le Fonds des pensions alimentaires doit présenter un état des résultats équilibré, c'est-à-dire sans profit ni perte.

À cet égard, les revenus et les dépenses du Fonds des pensions alimentaires se sont élevés à 41,6 millions de dollars par rapport à 40,3 millions de dollars en 2000-2001, soit une hausse de 1,3 million de dollars. Quelques facteurs expliquent cette variation, soit une augmentation de la charge de travail due aux nouveaux dossiers à traiter, des efforts additionnels faits en matière de recouvrement des créances alimentaires et, finalement, l'augmentation du coût des conventions collectives.

Par ailleurs, au cours de l'exercice financier 2001-2002, le Fonds a réalisé de nouveaux investissements capitalisables pour un montant de 1,6 million de dollars, soit pratiquement le même niveau qu'en 2000-2001.

Tableau 18 — Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(milliers $)		
	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Revenus			
Subvention d'équilibre du gouvernement du Québec	35 260	38 478	39 795
Subvention du gouvernement du Canada	488	712	359
Intérêts	96	124	153
Frais d'arrérages et autres	928	1 031	1 314
Total des revenus	**36 772**	**40 345**	**41 621**
Dépenses de fonctionnement	**36 772**	**40 345**	**41 621**
Investissements	1 532	1 584	1 554

1 Les données sont extraites des états financiers du Fonds des pensions alimentaires.

Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information sert au financement des dépenses engagées par le Ministère pour ses projets d'investissements en technologies de l'information et ses travaux de mise à niveau des systèmes informatiques. L'évolution rapide des technologies de l'information fait en sorte qu'il faut être à l'affût des nouvelles technologies pour traiter les volumes importants de dossiers et mettre en place de nouveaux systèmes fiables et conviviaux pour augmenter l'efficacité de l'organisation et mieux servir la clientèle.

Or, depuis sa création en avril 1996, des investissements majeurs de 193,2 millions de dollars ont été effectués. Tous ces développements sont capitalisés sur une période de trois ou cinq ans, selon la nature des biens acquis. La dépense d'amortissement cumulée est de 104,3 millions de dollars au 31 mars 2002.

Le Fonds est financé par des revenus de gestion, de location d'équipements et de systèmes informatiques facturés au Ministère. Ces revenus couvrent les dépenses d'amortissement d'intérêts ainsi que les frais de gestion. Tout comme le Fonds

des pensions alimentaires, le Fonds des technologies de l'information doit également présenter un état des résultats équilibré.

Pour l'exercice financier 2001-2002, les dépenses de fonctionnement du Fonds des technologies de l'information ont été de 31,1 millions de dollars, comparativement à 30,1 millions de dollars en 2000-2001. Cette variation provient principalement de l'augmentation de la dépense d'amortissement. Quant aux nouveaux investissements capitalisables, ils ont totalisé 35,5 millions de dollars en 2001-2002 par rapport à 26,3 millions de dollars en 2000-2001, soit une hausse de 9,2 millions de dollars. Cette variation s'explique par l'implantation de nouveaux systèmes, tels que la reddition de comptes, la centrale de données et le système automatisé de gestion des encaissements (SAGE), de même que par le démarrage du projet de déploiement des échanges électroniques (section 4.4.2).

Tableau 19 — Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(milliers $)			
	1999-2000	2000-2001	2001-2002	Cumulatif depuis 1996
Revenus	**25 717**	**30 084**	**31 069**	**116 011**
Amortissement	22 937	26 816	28 802	104 254
Intérêts	2 443	2 931	1 862	10 293
Frais de gestion	337	337	405	1 464
Total des dépenses	**25 717**	**30 084**	**31 069**	**116 011**
Investissements	35 510	26 286	35 461	193 189

1 Les données sont extraites des états financiers du Fonds des technologies de l'information.

4.3 Les ressources matérielles

À la suite de la régionalisation des services, complétée au cours de l'exercice précédent, le Ministère a entrepris le rééquilibrage de certains bureaux régionaux. Le déploiement de plus du tiers des effectifs dans les différentes régions du Québec a facilité l'accessibilité aux différents services qu'il offre.

Les télécommunications jouent et continuent de jouer un rôle important dans les activités quotidiennes du Ministère. Le Ministère dispose de plus de 14 centres d'appels et de 3 500 lignes téléphoniques d'entrée qui permettent de traiter plus de 5,5 millions d'appels annuellement. Ce réseau en fait le plus important centre d'appels du gouvernement du Québec.

Les infrastructures mises en place ainsi que l'expertise développée permettent de répondre aux besoins actuels et futurs. La taille des centres d'appels du Ministère et le déploiement d'une technologie uniforme assurent la fiabilité et la constance des communications.

4.4 Les ressources informationnelles

Le Ministère a déposé, en septembre 2001, son plan d'affaires en matière de technologies de l'information pour les années 2001-2006. Le nouveau plan prévoit des investissements de l'ordre de 249,4 millions de dollars dans le domaine des technologies de l'information au cours des cinq prochaines années, et ce, au regard de trois composantes :

- les continuités, telles les améliorations aux systèmes existants, l'évolution de l'infrastructure technologique et les acquisitions de biens informatiques ;
- la poursuite de projets en cours, tels le développement des services électroniques, le traitement d'une déclaration de revenus facilement numérisable et adaptée à la reconnaissance optique des caractères (imagerie) et la mise en œuvre du plan triennal de sécurité informatique ;
- les projets incontournables, soit la refonte des systèmes de l'impôt des particuliers et de l'impôt des sociétés.

Afin de diminuer ses coûts d'exploitation et, parallèlement, d'accroître sa productivité, le Ministère a instauré divers contrôles permettant de suivre l'évolution des projets prévus à son plan d'affaires 2001-2006. La mise en place d'applications informatiques utilisées pour effectuer le suivi périodique des coûts et des effectifs associés aux projets, l'utilisation d'une méthode d'analyse de risques reconnue pour tout projet supérieur à 500 jours-personnes et l'intégration d'un processus d'assurance qualité à tout projet de développement informatique en sont quelques-uns.

De plus, à compter de l'exercice financier 2002-2003, le Ministère déposera annuellement, auprès du Conseil du trésor, son plan de gestion des ressources informationnelles, et ce, afin de se conformer aux mécanismes de gouverne du nouveau cadre de gestion des ressources informationnelles.

4.4.1 Le portrait du parc informatique

Le parc informatique du Ministère est constitué de 12 847 micro-ordinateurs, de 834 terminaux et de 389 claviers de saisie ; il totalise plus de 14 000 postes de travail. L'utilisation de l'ordinateur de table comme poste de travail multifonctionnel est devenu un standard d'organisation du travail. On estime la valeur de remplacement du parc à plus de 65 millions de dollars en incluant les équipements d'infrastructure du réseau (serveurs, aiguilleurs, etc.).

Il y a eu une légère croissance du parc en 2001-2002, puisque 4 649 appareils se sont ajoutés en cours d'année alors que 4 116 appareils ont été retirés en raison, principalement, de la désuétude.

Cette croissance s'explique surtout par le fait que le Ministère a acquis plusieurs nouveaux postes au cours du mois de mars 2002. En effet, ces acquisitions ont représenté 731 nouveaux postes destinés principalement à l'actualisation du parc. Les retraits occasionnés par ces actualisations seront traités au cours du premier trimestre de 2002-2003.

Tableau 20 — Équipements informatiques

	1999-2000	2000-2001	2001-2002	Variation (quantité)	Variation (%)
Postes de travail					
Micro-ordinateurs de bureau[1]	9 033	9 327[2]	10 505	1 178	12,6 %
Micro-ordinateurs portatifs	2 502	2 321[2]	2 342	21	0,9 %
Terminaux	2 416	1 500	834	- 666	- 44,4 %
Équipements de saisie	389	389	389	—	0,0 %
Équipements d'encaissement	4	4	4	—	0,0 %
Total des postes de travail	**14 344**	**13 541**	**14 074**	**491**	**3,6 %**
Imprimantes	3 469	3 392	3 217	- 175	- 5,2 %
Serveurs plate-forme micro[1]		274	415	141	51,5 %
Serveurs plate-forme mini	55	49	49	—	0,0 %
Contrôleurs	229	185	119	- 66	- 35,7 %

1. Pour fins de présentation, les serveurs destinés à la plate-forme micro sont distingués des micro-ordinateurs de bureau depuis 2000-2001.
2. En ce qui a trait aux 12 847 micros, environ 10 563 ont des processeurs Pentium II, Pentium III, Pentium IV ou Celeron. 2 220 sont désuets et devront être remplacés à moyen terme. Les 64 micros restants seront retirés du parc informatique.

4.4.2 Les ressources consacrées aux technologies de l'information

Au total, plus d'efforts sont consacrés aux technologies de l'information.

L'augmentation des efforts en entretien et en exploitation de systèmes est attribuable, notamment, à l'implantation de nouveaux systèmes, dont ceux relatifs à la reddition de comptes, à la centrale de données et au système automatisé de gestion des encaissements (SAGE). En ce qui concerne le volet « développement de systèmes », l'augmentation s'explique par le fait que certains projets majeurs retardés en 2000-2001 ont finalement commencé en 2001-2002, dont le plus important est celui relatif au déploiement des échanges électroniques.

Tableau 21 — Effectifs consacrés aux technologies de l'information

	ETC		
	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Administration	96,0	117,4	119
Exploitation	196,0	206,3	237
Entretien	310,9	329,8	366
Développement	331,5	270,9	303
Total	**934,4**	**924,4**	**1 025**

4.4.3 Les projets de développement

Dans une perspective d'amélioration des services à la clientèle, l'exercice 2001-2002 a permis au Ministère de poursuivre plusieurs projets débutés dans l'exercice précédent, d'en terminer certains et d'en commencer de nouveaux.

Les projets suivants se sont poursuivis :

- L'introduction des technologies d'imagerie et de gestion automatisée des processus de traitement des formulaires de déclarations de revenus des particuliers, qui ont pour but d'en améliorer l'efficacité et l'efficience, s'est poursuivie. Sur la base du dossier d'affaires, le Ministère a procédé à un appel d'offres pour sélectionner les logiciels spécialisés d'imagerie et de gestion automatisée des processus et a entrepris la réalisation de la phase d'architecture et de conception administrative.

- La refonte de l'impôt des sociétés, qui consiste à refaire le système avec des technologies à jour et à prendre en compte certaines préoccupations gouvernementales, comme l'allégement réglementaire, s'est continuée. La conception administrative a été approuvée par le Conseil du trésor en 2001-2002. La phase de réalisation débutera au cours de l'année financière 2002-2003.

- Pour les échanges électroniques, l'exercice 2001-2002 a permis de mettre au point et de consolider le démarrage du projet, de réaliser la phase « architecture » pour toutes les cibles opérationnelles, sauf une, de démarrer la réalisation des composantes opérationnelles et informatiques qui permettent le déploiement des nouvelles fonctions d'échanges électroniques, de concevoir des outils pour pouvoir consulter et informer les clients et les utilisateurs et, finalement, de procéder à l'implantation des premières fonctions d'échanges électroniques découlant du projet.

- Le projet relatif à l'industrie du vêtement, qui consiste en l'instauration de nouvelles mesures pour favoriser le respect des lois fiscales dans cette industrie, s'est continué. La mesure 1, soit la modification des fréquences de remises et certaines mesures transitoires, a été implantée durant l'année.

Les projets suivants ont été complétés :

- Le développement de la version du système de l'impôt des particuliers (TP-1), pour recevoir, par voie électronique, les déclarations de revenus des particuliers de l'année 2001, a été achevé.

- L'application « Changement d'adresse » a été implantée en juin 2001. Cette application Web permet à la clientèle des particuliers d'informer électroniquement le Ministère des modifications à leurs coordonnées de lieu de résidence.

- L'application « Bulletin de commande de formulaires et publications » a été implantée en février 2002. Cette application Web permet à la clientèle de commander en ligne les formulaires et les publications du Ministère.

- Une version améliorée du programme informatique autonome WINRAS a été mis en ligne afin de permettre aux employeurs de calculer les retenues à la source sur le salaire d'un employé et sur ses revenus de commissions ainsi que les cotisations d'un employeur au Fonds des services de santé et au Régime de rentes du Québec.

- Un service de transmission de données chiffrées par Internet a été mis en ligne. Ce service permet de transmettre au Ministère de façon très sécuritaire, grâce à un logiciel d'encryptage, des originaux de certains relevés dont, notamment, les relevés de revenus d'emploi (relevé 1) et les relevés de retraite (relevé 2).

- Pour faire suite au discours du budget de l'automne 2001, des modifications ont été apportées au système de rapports de remises par l'ajout d'une fréquence trimestrielle de remise des retenues à la source pour les petits employeurs.

Les projets suivants ont été amorcés en 2001-2002 :

- La refonte de l'impôt des particuliers a débuté au cours de l'exercice financier par la réalisation de la documentation du volet opérationnel et systémique et du bilan de la situation actuelle ainsi que par l'élaboration du cahier des charges pour l'ensemble du projet.

- Le projet de l'intranet ministériel, qui consiste à doter les employés d'un outil organisationnel plus convivial. Le Ministère a retenu des actions qui auront une répercussion sur les fonctions de soutien aux employés qui ont à servir la clientèle du Ministère.

- Un projet pilote de service de courrier électronique appelé *Pour communiquer avec nous*. Ce projet pilote permet aux clients de communiquer avec le Ministère au moyen d'Internet. Actuellement, selon la nature de la demande, le client reçoit une réponse par téléphone ou par la poste.

- Le projet d'OOPS (Optimisation des outils de soutien du personnel des services opérationnels) a pour objectif de mettre à jour la documentation et les outils intégrés des services opérationnels et d'assurer la mise en place d'un processus de mise à jour continue.

Cinquième partie 5

Résultats liés aux autres exigences gouvernementales

Pour l'exercice 2001-2002, les principales exigences gouvernementales pour lesquelles le Ministère rend compte dans cette partie concernent la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité du français dans l'Administration*, le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées et le Programme gouvernemental d'accès à l'égalité. Concernant les actions relatives au Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels, elles sont présentées dans la troisième partie de l'actuel rapport, sous l'orientation 4 « Assurer la protection des renseignements confidentiels ».

5.1 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité du français dans l'Administration

La *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité du français dans l'Administration* prévoit, à l'article 29, que le Ministère fasse état de l'application de sa politique linguistique. À cet effet, le Ministère veille à ce qu'elle soit respectée ainsi que les directives afférentes. Pour ce faire, il publie régulièrement, dans le journal interne, une chronique qui explique l'application de la Politique au Ministère en vue d'informer tout le personnel de ses droits et obligations en matière linguistique. Dans le cadre de l'application de cette politique, il maintient une liaison constante avec l'Office québécois de la langue française (OQLF), notamment pour assurer le traitement des plaintes qui lui sont acheminées. De plus, il participe activement aux travaux entrepris par l'OQLF dans le but de préciser l'application de la Politique gouvernementale dans l'Administration.

5.2 Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

Dans le contexte du Plan d'embauche du gouvernement du Québec, le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées offre, aux ministères et organismes, la possibilité d'accueillir des travailleurs handicapés, et ce, pour une période maximale de 18 mois. Il s'agit d'un programme de la fonction publique financé par le Conseil du trésor. Pour l'année 2001-2002, ce plan a permis l'embauche de 2 employés handicapés au Ministère. Le Ministère compte 69 personnes handicapées au sein de son personnel permanent et occasionnel.

5.3 Programme gouvernemental d'accès à l'égalité

Le Programme gouvernemental d'accès à l'égalité à l'intention des membres des groupes cibles (communautés culturelles, anglophones et autochtones) a pour objectif d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société québécoise au sein de la fonction publique. Un objectif d'embauche de 25 % de membres de ces groupes cibles s'applique à chacun des statuts d'emploi, soit permanent, occasionnel ou stagiaire. Au cours du dernier exercice, le taux d'embauche a été de 15 %. Toutefois, ce résultat est partiel, puisqu'il n'inclut que les membres de groupes cibles qui ont accepté de s'identifier volontairement au moyen du formulaire *Accès à l'égalité*.

Le Ministère reconnaît l'importance de favoriser la représentation des membres de ces groupes cibles, puisque 621 personnes identifiées à de tels groupes font déjà partie de ses effectifs permanents et occasionnels. Il poursuit les actions déjà engagées en vue de l'atteinte des objectifs d'embauche.

Annexes

1 — Déclaration de services aux citoyens – Les citoyens et les entreprises au cœur de nos préoccupations

2 — Lois administrées en tout ou en partie par le Ministère

3 — Lois sanctionnées et règlements adoptés en 2001-2002

4 — Organigramme au 31 mars 2002

5 — Directions générales et unités administratives

6 — Titulaires des fonctions au 31 mars 2002

7 — Principaux documents d'information publiés en 2001-2002

8 — Bureaux du ministère du Revenu du Québec au 31 mars 2002

Annexe 1 – Déclaration de services aux citoyens – Les citoyens et les entreprises au cœur de nos préoccupations

À VOTRE SERVICE

Dans sa déclaration de services aux citoyens, le ministère du Revenu du Québec, avec l'aide de l'ensemble de son personnel, prend des engagements et vise l'atteinte d'objectifs précis concernant la qualité des services qu'il offre à tous les citoyens du Québec et à toutes les entreprises qui transigent avec lui.

Cela concerne un grand nombre de personnes et d'entreprises, notamment :

- les 5,4 millions de contribuables ;
- le demi-million d'entreprises et de personnes en affaires (comme les agriculteurs, les pêcheurs, les professionnels et les travailleurs à la commission) ;
- les 3,6 millions de bénéficiaires ou de participants à l'un ou l'autre des nombreux programmes qu'il administre, comme ceux de la perception des pensions alimentaires, du remboursement d'impôts fonciers, de l'allocation-logement en faveur des personnes âgées et des familles ainsi que de l'assurance médicaments.

POUR LE MIEUX-ÊTRE DE NOTRE COLLECTIVITÉ

La présente déclaration énonce les engagements que nous prenons et les objectifs que nous visons concernant la qualité des services, et ce, en vue de participer au mieux-être de notre collectivité.

L'importance stratégique de notre rôle

Le rôle premier et traditionnel d'un ministère du revenu est d'être le « grand percepteur » de l'État. Chez nous, cela revêt une grande importance puisque nos activités génèrent environ 80 % des revenus annuels du gouvernement du Québec.

Depuis quelques années, le rôle du Ministère dépasse largement celui de « simple » percepteur fiscal. Misant sur l'expertise et le professionnalisme de notre personnel, l'Assemblée nationale et le gouvernement du Québec nous ont confié un rôle stratégique dans l'administration de plusieurs programmes gouvernementaux. Désormais, nous participons également au développement économique et social des quelque sept millions et demi de citoyens du Québec et du demi-million d'entreprises avec qui nous transigeons.

Notre rôle fiscal

Nous sommes évidemment chargés de préserver la base des revenus de l'État et de faciliter à tous l'observance des lois fiscales. Nous prenons dès lors tous les moyens raisonnables pour que chacun paie sa juste part d'impôts et de taxes : nos

services au public, nos activités de prévention et de vérification ainsi que notre plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir en constituent de bons exemples.

De même en est-il des programmes dits sociofiscaux dont l'admissibilité est souvent fondée sur le revenu, comme dans les cas du remboursement d'impôts fonciers, de la taxe de vente du Québec (TVQ) ou encore des cotisations aux régimes de rentes du Québec et de l'assurance médicaments.

Nous administrons également toute une série de mesures fiscales dont bénéficient les entreprises, contribuant ainsi à la mission économique de l'État.

Notre rôle social

Enfin, nous administrons, en tout ou en partie, des programmes à vocation sociale. Parmi ceux-ci, mentionnons ceux de la perception des pensions alimentaires, de l'aide aux parents pour leur revenu de travail (APPORT) et de l'allocation-logement.

VOTRE RÔLE ET VOS RESPONSABILITÉS

Le système fiscal québécois repose sur le principe de l'autocotisation. Ainsi, vous avez la responsabilité de déclarer et d'acquitter votre part d'impôts, de payer ou de percevoir les taxes à la consommation et de fournir toutes les informations nécessaires au bon traitement de votre dossier.

Lorsque vous nous transmettez à temps toute information ou documentation nécessaires au traitement de votre dossier, en y précisant vos coordonnées, vous nous aidez à vous fournir un service rapide et efficace.

Vous comprendrez donc que, si votre dossier est incomplet ou nécessite des vérifications supplémentaires, il peut alors s'avérer impossible pour nous de toujours respecter les engagements ou d'atteindre les objectifs énoncés dans notre déclaration de services.

NOS ENGAGEMENTS

1 — Concernant votre accès à l'information à nos services et à notre personnel

Nous nous engageons à

- prendre les moyens nécessaires et raisonnables afin de respecter votre droit légitime d'accéder rapidement et facilement à une information juste et fiable, aux services ainsi qu'aux membres du personnel que le Ministère met à votre disposition ;
- nous assurer que nos services sont partout accessibles aux personnes handicapées en maintenant, notamment, un service téléphonique adapté aux personnes malentendantes ;
- poursuivre l'implantation de nouvelles technologies de l'information et des communications et mettre progressivement en place de nouveaux services électroniques dans notre site Internet ;

- faciliter vos communications avec les membres de notre personnel, grâce notamment à la présence régionale de nos bureaux.

2 — Concernant l'accueil de la part de notre personnel

Nous nous engageons à

- vous accorder en toutes circonstances un accueil respectueux, cordial et courtois ;
- veiller à ce que chaque membre de notre personnel avec qui vous entrez en communication s'identifie ;
- vous faire bénéficier de la compétence de nos employés.

3 — Concernant nos communications avec vous

La fiscalité et les différents programmes que nous administrons sont souvent complexes. Malgré cet état de fait, nous souhaitons faciliter vos échanges avec nous.

Nous nous engageons à

- utiliser un langage simple et clair dans nos communications verbales ou écrites avec vous ainsi que dans la documentation que nous mettons à votre disposition ;
- poursuivre nos efforts de simplification de l'administration de la fiscalité et des programmes.

4 — Concernant la protection de vos renseignements personnels

Nous nous engageons à

- protéger et conserver en toute sécurité les renseignements qui nous sont confiés ;
- ne les utiliser qu'aux seules fins permises par les lois.

5 — Concernant le traitement de votre dossier

Nous nous engageons à

- vous faire profiter d'un traitement juste, équitable et impartial ;
- prendre tous les moyens raisonnables pour que chacun verse en toute équité sa juste part d'impôts et de taxes ;
- veiller à ce que les membres de notre personnel vous tiennent informé
  - de vos droits d'opposition ;
  - de vos droits d'appel auprès d'un tribunal ;
  - des instances judiciaires appropriées à recevoir votre appel ;
  - des délais pour faire opposition ou loger un appel ;
  - des obligations et responsabilités prévues par la loi.

NOS OBJECTIFS

1 — Concernant votre appel téléphonique au Ministère

Nous visons à

- vous fournir un service téléphonique de renseignement sans frais, et ce, quel que soit l'endroit où vous vous trouvez sur le territoire québécois ;
- prendre votre appel dans un délai d'une minute ; lorsque nous ne pourrons respecter ce délai à cause d'un trop grand volume d'appels, nous vous informerons, si possible, du temps d'attente ;
- améliorer constamment l'accès à nos systèmes téléphoniques.

2 — Concernant votre visite à nos bureaux

Nous visons à

- faire en sorte qu'un membre de notre personnel vous rencontre dans un délai maximal de 20 minutes après votre arrivée à nos bureaux de services ;
- vous tenir informé du temps probable d'attente advenant qu'il nous soit impossible de respecter ce délai.

3 — Concernant votre correspondance

Nous visons à

- répondre à votre correspondance dans un delai de 35 jours après sa réception à nos bureaux.

4 — Concernant votre déclaration de revenus à titre de particulier

Nous visons à

- vous transmettre votre remboursement d'impôt ou votre avis de cotisation dans l'un ou l'autre des délais suivants :
  - 28 jours à compter de la date de la réception de votre déclaration sur support papier ;
  - 14 jours a compter de la date de la réception de votre déclaration par voie électronique.

5 — Concernant l'inscription de votre entreprise

Nous visons à

- traiter votre demande d'inscription dès que nous la recevons et vous fournir sur-le-champ les numéros d'identification requis.

6 — Concernant votre remboursement de taxes à titre de mandataire

Nous visons à

- traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants dans un délai de 30 jours à compter de la date de sa réception.

7 — Concernant votre pension alimentaire

Nous visons à

- traiter toute nouvelle demande dans un délai de 30 jours à compter de la date de la réception du jugement et à verser votre pension alimentaire à la date la plus rapprochée de la fin du traitement de votre dossier, soit le 1er ou le 16e jour du mois ;
- traiter dans un délai de 60 jours toute demande d'un créancier alimentaire transmise par le greffier du tribunal à la suite d'un défaut de paiement de la pension alimentaire ;
- faire une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours à compter du moment où le débiteur refuse de payer au Ministère la pension alimentaire et les arrérages dus.

8 — Concernant votre opposition à une décision du Ministère

Nous visons à

- vous communiquer la décision et les motifs du Ministère à propos de votre avis d'opposition, et ce, dans un délai de six mois suivant sa réception ;
- faire en sorte que la personne responsable de votre dossier vous informe, sur demande, des raisons pour lesquelles la décision concernant votre opposition ne pourra être rendue dans ce délai.

9 — Votre satisfaction

Nous cherchons constamment à améliorer la qualité de nos services afin de mieux répondre à vos besoins et à vos attentes. C'est en effet avec la collaboration de tous que nous pourrons être en mesure d'accomplir notre rôle.

C'est pourquoi nous allons

- évaluer périodiquement votre degré de satisfaction ;
- recueillir et considérer vos commentaires et vos suggestions ainsi que toute critique ou plainte, et ce, en vue d'améliorer constamment nos services ;
- maintenir un service de traitement des plaintes et vous fournir une réponse claire dans un délai de 35 jours à compter de la date de la réception de votre plainte ; dans le cas contraire, nous communiquerons avec vous pour en expliquer les raisons.

Annexe 2 – Lois administrées en tout ou en partie par le Ministère

Le Ministère remplit ses divers mandats en vertu principalement des lois suivantes :

Lois administrées par le Ministère

- *Loi concernant l'impôt sur le tabac* (L.R.Q., chapitre I-2).
- *Loi sur les impôts* (L.R.Q., chapitre I-3).
- *Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts* (L.R.Q., chapitre I-4).
- *Loi sur les licences* (L.R.Q., chapitre L-3).
- *Loi sur le ministère du Revenu* (L.R.Q., chapitre M-31).
- *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (L.R.Q., chapitre P-2.2).
- *Loi sur le remboursement d'impôts fonciers* (L.R.Q., chapitre R-20.1).
- *Loi sur la taxe de vente du Québec* (L.R.Q., chapitre T-0.1).
- *Loi concernant la taxe sur les carburants* (L.R.Q., chapitre T-1).

Lois ayant cessé de s'appliquer à l'égard de certaines situations

- *Loi favorisant le développement industriel au moyen d'avantages fiscaux* (L.R.Q., chapitre D-9).
- *Loi sur les droits successoraux* (L.R.Q., chapitre D-13.2).
- *Loi concernant les droits sur les transferts de terrains* (L.R.Q., chapitre D-17).
- *Loi concernant l'impôt sur la vente en détail* (L.R.Q., chapitre I-1).
- *Loi sur la sécurité du revenu* (L.R.Q., chapitre S-3.1.1).
- *Loi sur les stimulants fiscaux au développement industriel* (L.R.Q., chapitre S-34).
- *Loi concernant la taxe sur la publicité électronique* (L.R.Q., chapitre T-2).
- *Loi concernant la taxe sur les repas et l'hôtellerie* (L.R.Q., chapitre T-3).
- *Loi concernant la taxe sur les télécommunications* (L.R.Q., chapitre T-4).

Lois administrées partiellement par le Ministère

- *Loi sur les centres financiers internationaux* (L.R.Q., chapitre C-8.3).
- *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* (L.R.Q., chapitre D-7.1).
- *Loi sur la fiscalité municipale* (L.R.Q., chapitre F-2.1).
- *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., chapitre N-1.1).
- *Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec* (L.R.Q., chapitre R-5).
- *Loi sur le régime de rentes du Québec* (L.R.Q., chapitre R-9).
- *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* (L.R.Q., chapitre S-32.001).
- *Loi sur la taxe d'accise*, parties VIII, IX et annexes (L.R.C., 1985, chapitre E-15).

Annexe 3 – Lois sanctionnées et règlements adoptés en 2001-2002

Lois sanctionnées

Projet de loi n° 138
(chapitre 7 des lois de 2001)
Loi modifiant la Loi sur les impôts et d'autres dispositions législatives

Cette loi a été sanctionnée le 23 mai 2001.

Elle donne suite principalement à certaines mesures d'harmonisation prévues dans les discours sur le budget du ministre d'État à l'Économie et aux Finances du 31 mars 1998 et du 9 mars 1999.

Projet de loi n° 175
(chapitre 51 des lois de 2001)
Loi modifiant la Loi sur les impôts, la Loi sur la taxe de vente du Québec et d'autres dispositions législatives

Cette loi a été sanctionnée le 20 décembre 2001.

Elle donne suite, principalement, au discours sur le budget du ministre des Finances du 14 mars 2000 et aux bulletins d'information 99-1, 99-2, 99-3, 99-4, 99-5, 99-6, 2000-1, 2000-2 et 2000-5 publiés par le ministère des Finances, respectivement le 30 juin 1999, le 15 juillet 1999, le 30 septembre 1999, le 5 novembre 1999, le 26 novembre 1999, le 22 décembre 1999, le 31 mars 2000, le 14 avril 2000 et le 6 octobre 2000. De manière accessoire, elle donne suite à certaines mesures prévues au discours sur le budget du 9 mars 1999.

Projet de loi n° 34
(chapitre 53 des lois de 2001)
Loi modifiant de nouveau la Loi sur les impôts, la Loi sur la taxe de vente du Québec et d'autres dispositions législatives

Cette loi a été sanctionnée le 20 décembre 2001.

Cette loi a pour objet principal d'harmoniser la législation fiscale du Québec avec celle du Canada. À cet effet, elle donne suite, principalement, à certaines mesures d'harmonisation prévues dans les discours sur le budget du ministre d'État à l'Économie et aux Finances du 31 mars 1998, du 9 mars 1999 et du 14 mars 2000.

Projet de loi n° 9
(chapitre 55 des lois de 2001)
Loi modifiant la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires

Cette loi a été sanctionnée le 20 décembre 2001.

Elle modifie la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* afin de solutionner différents problèmes liés à l'application et à l'interprétation de cette loi.

Projet de loi n° 10
(chapitre 52 des lois de 2001)
Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu et d'autres dispositions législatives

Cette loi a été sanctionnée le 20 décembre 2001.

Cette loi modifie la *Loi sur le ministère du Revenu* afin de préciser certaines de ses dispositions relatives au serment que peut faire prêter un fonctionnaire du Ministère dans l'exercice de ses fonctions, au délai de paiement applicable lors d'une cotisation, au délai d'opposition à une cotisation et à l'appel sommaire d'une cotisation.

Elle modifie également cette loi afin, notamment, de faciliter le recouvrement par le Ministère de sommes qui ont été saisies aux fins de l'application du droit criminel, d'assouplir la condition relative à l'impossibilité en fait d'agir dans le cadre d'une demande de prolongation du délai d'appel à la Cour du Québec et de créer de nouvelles infractions pénales.

Règlements adoptés

Arrêté ministériel du 28 novembre 2001

Cet arrêté ministériel modifie les tables de retenues à la source pour l'application de la *Loi sur les impôts* (L.R.Q., c. I-3) et de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (L.R.Q., c. R-9). Les nouvelles tables entrent en vigueur le 1er janvier 2002.

Décret 1463-2001 du 12 décembre 2001

Ce règlement est entré en vigueur le 19 décembre 2001.

Ce décret modifie divers règlements d'ordre fiscal dont les suivants :

Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi concernant l'impôt sur le tabac ;

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts ;

Règlement modifiant le Règlement sur l'administration fiscale ;

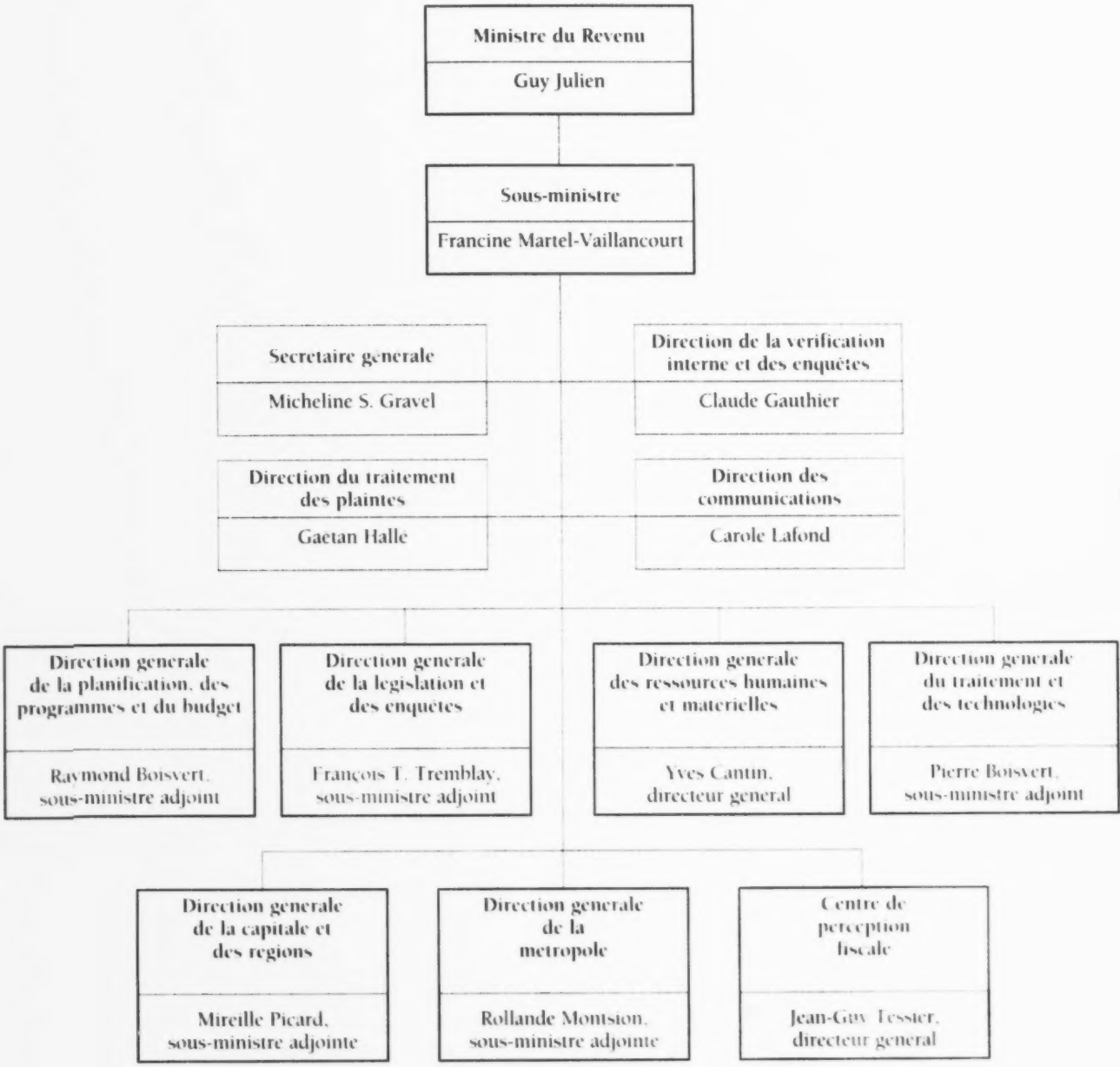
Règlement modifiant le Règlement sur les cotisations au régime d'assurance maladie du Québec ;

Règlement modifiant le Règlement sur la taxe de vente du Québec ;

Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants ;

Règlement modifiant le Règlement modifiant le Règlement sur les impôts — décret 1451-2000.

Annexe 4 – Organigramme au 31 mars 2002



Annexe 5 – Directions générales et unités administratives

Les unités opérationnelles

La Direction générale de la capitale et des régions et la Direction générale de la métropole

La Direction générale de la capitale et des régions (DGCAR) et la Direction générale de la métropole (DGMET) sont responsables de l'administration courante de la fiscalité des contribuables (particuliers, particuliers en affaires, sociétés et fiducies) et des mandataires (employeurs et percepteurs des taxes à la consommation) qui se trouvent sur leurs territoires respectifs, c'est-à-dire qu'elles sont responsables de ce qui se rapporte aux fonctions de cotisation et de comptabilisation des montants dus en vertu des lois fiscales que le Ministère administre. Ainsi, elles s'assurent que les déclarations sont produites au Ministère, cotisent ces déclarations après leur réception, délivrent les avis de cotisation et émettent les chèques de remboursement. Elles fournissent à la clientèle des services de renseignements qui l'informent de ses droits et de ses obligations en matière fiscale, lui procurent l'assistance requise pour la préparation de ses déclarations, notamment par le Programme des bénévoles, et répondent à ses demandes relatives à leur traitement. Elles offrent également des services d'inscription, d'encaissement et de traitement de requêtes. Elles effectuent des activités de contrôle fiscal comme l'analyse fiscale et la vérification afin de s'assurer de l'exactitude des renseignements fournis. Enfin, elles organisent des activités de sensibilisation au respect volontaire des lois fiscales, réalisent des activités de prévention pour favoriser l'autocotisation et elles participent aux activités publiques du Ministère en région, où elles représentent ce dernier.

Elles sont également responsables de l'administration des programmes fiscaux à caractère social (APPORT, remboursement d'impôts fonciers, etc.). La DGCAR est aussi responsable du Programme de perception des pensions alimentaires pour l'ensemble du Québec.

En plus du bureau de la sous-ministre adjointe, de la Direction principale de la perception des pensions alimentaires, de la Direction centrale de la cotisation et de la comptabilisation (Québec) et de la Direction des services techniques, la DGCAR regroupe les directions régionales :

- de Québec et de la Chaudière-Appalaches ;
- de l'Outaouais ;
- de l'Estrie ;
- du Saguenay—Lac-Saint-Jean ;
- de la Mauricie et du Centre-du-Québec ;
- de la Côte-Nord ;
- du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine ;
- de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec.

Quant à la DGMET, elle se compose du Bureau de la sous-ministre adjointe, du Bureau de Toronto, de la Direction centrale de la cotisation et de la comptabilisation (Montréal) et de la Direction de la planification et de la gestion de l'information ainsi que des directions régionales

- de Montréal-Centre ;
- de Montréal-Est ;
- de Montréal-Ouest ;
- de Laval, des Laurentides et de Lanaudière ;
- de la Montérégie.

La Direction générale du traitement et des technologies

La mission de la Direction générale du traitement et des technologies (DGTT) est, d'une part, de veiller à ce que toutes les sommes versées à l'État en application des lois fiscales soient encaissées promptement et comptabilisées sans erreur. Il revient à celle-ci de faire en sorte que soit acheminé, sans délai, selon la forme exigée, tout document en provenance de l'extérieur aux unités chargées de saisir les données et de prendre les décisions opportunes, de sorte que ces dernières soient communiquées adéquatement aux personnes intéressées, en temps voulu. Ces activités, qui ont comme caractéristiques d'être des activités essentielles à la réalisation des processus opérationnels du Ministère, sont les activités d'expédition et de réception du courrier, d'encaissement, de saisie des données, de conservation et de gestion des documents physiques.

D'autre part, la DGTT conseille les autorités du Ministère sur les choix et les priorités d'investissements technologiques dans les programmes à mettre en œuvre pour soutenir la mission gouvernementale. Elle est responsable du développement, de l'actualisation et de l'entretien des systèmes informatiques et administratifs du Ministère. Elle effectue la promotion des nouveaux mécanismes ministériels d'affaires électroniques, gère le développement ainsi que l'implantation des nouvelles fonctions qui y sont associées et assure une veille en ce qui a trait aux nouveaux moyens et aux nouvelles approches associées aux affaires électroniques. Elle assure la sécurité dans l'utilisation des technologies de l'information, assiste et conseille les directions générales et leur personnel dans l'utilisation de ces technologies et élabore la programmation budgétaire des technologies de l'information.

De plus, la DGTT est également responsable de la conception, de l'évolution et de l'entretien des processus opérationnels du Ministère. Ainsi, elle assume le rôle de pilote de la quasi-totalité des systèmes informatiques du Ministère.

La DGTT est aussi responsable de la production des communications normalisées ou de masse du Ministère ainsi que de la conception, de la production et de l'acquisition de l'ensemble des formulaires et guides administratifs produits aux fins de l'administration de l'ensemble des lois fiscales et des programmes sociaux administrés par le ministère du Revenu.

Le Centre de perception fiscale

Le Centre de perception fiscale (CPF) s'est vu conférer le statut d'agence par une convention de performance et d'imputabilité. Elle a été ratifiée le 11 octobre 2001 et déposée à l'Assemblée nationale par le ministre du Revenu.

Unité autonome de service depuis juin 1995, le Centre pratique déjà une gestion axée sur les résultats. Il forme une entité administrative distincte qui relève de la sous-ministre du Revenu.

Le Centre a le mandat de recouvrer et de protéger les sommes dues au Ministère en impôts, en taxes, en droits ou en cotisations à des régimes sociaux en vertu de l'application des lois fiscales du Québec et de la *Loi sur la taxe d'accise* relativement à la perception de la TPS sur le territoire québécois.

Le CPF a aussi le mandat de recouvrer les sommes dues en vertu de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. De plus, le CPF conseille le Ministère en matière de recouvrement des créances fiscales et alimentaires.

L'exécution de ce mandat se traduit par les sommes que le Centre recouvre auprès des débiteurs du gouvernement, ce qui permet de s'assurer que chacun paie sa juste part d'impôts et de taxes. De même, les créances alimentaires recouvrées auprès du débiteur en défaut de paiement peuvent aussi être versées aux bénéficiaires visés.

Les unités de soutien

Le Bureau de la sous-ministre

Le Bureau de la sous-ministre (BSM) regroupe des services ministériels de soutien au Cabinet ministériel, à la sous-ministre et au Comité de direction du Ministère. Cette unité constitue la structure d'accueil pour les projets et les problèmes à caractère ministériel. Ses activités opérationnelles ont des incidences stratégiques sur l'atteinte des objectifs du Ministère. Ses composantes sont la Direction du traitement des plaintes, le Secrétariat général, la Direction de la vérification interne et des enquêtes et la Direction des communications.

La Direction générale de la planification, des programmes et du budget

La Direction générale de la planification, des programmes et du budget (DGPPB) est responsable de la coordination ministérielle en matière financière, économique et fiscale ainsi que de la réalisation et du suivi de la planification stratégique. Elle assume aussi un rôle-conseil auprès des autorités du Ministère au regard de la politique fiscale et de tout autre programme gouvernemental. Elle coordonne de plus les différents chantiers liés à la modernisation de la gestion publique en application de la nouvelle *Loi sur l'administration publique*.

La DGPPB coordonne également, du point de vue des contenus, les échanges de données avec les autres ministères, les organismes publics et les municipalités ainsi que la réalisation du Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Elle contrôle la comptabilisation des encaissements et des remboursements, tout en assumant leur pleine intégration, procède à des analyses statistiques et soutient la gestion budgétaire du Ministère. De plus, elle est chargée de l'évaluation de programmes ministériels.

La DGPPB conçoit aussi des mécanismes qui assurent la cohérence dans l'application des normes et des programmes ministériels. En collaboration avec les autres directions générales, elle définit le cadre normatif qui sous-tend l'application des lois fiscales. Elle coordonne aussi l'application de l'Entente avec le gouvernement fédéral sur l'administration de la TPS par le Québec.

La DGPPB maintient le lien avec le Conseil exécutif pour l'application des orientations gouvernementales, avec le ministère des Finances en ce qui a trait aux suggestions de modifications à la politique fiscale, aux revenus et aux recettes, à la production de données fiscales ainsi qu'aux publications statistiques et avec le Conseil du trésor ainsi que le Contrôleur des finances pour toutes les questions d'ordre budgétaire et de comptabilisation gouvernementale. Enfin, la DGPPB coordonne la reddition de comptes ministérielle requise par le ministère des Finances, le Conseil du trésor, le Conseil exécutif et l'Assemblée nationale. De plus, elle coordonne la reddition de comptes à l'ADRC sur l'administration de la TPS.

La Direction générale de la législation et des enquêtes

La Direction générale de la législation et des enquêtes (DGLE) a d'abord la fonction d'établir, pour l'ensemble du Ministère, les règles gouvernant l'application des politiques et des programmes fiscaux, sociaux et autres dont le Ministère a l'administration.

À ce titre, elle rédige les lois et les règlements et a la responsabilité de convenir avec le ministère des Finances, ou tout autre ministère visé, des modifications aux politiques que ces législations traduisent, pour en améliorer la finalité, la simplicité ou autrement en assurer la saine administration. Cette fonction exige aussi de la DGLE qu'elle établisse l'interprétation ministérielle de ces lois et règlements dans le but d'en favoriser une application uniforme et équitable. Elle le fait au moyen des réponses qu'elle donne aux demandes d'interprétation que lui adressent ses clientèles interne et externe, grâce à l'édition de bulletins d'interprétation ainsi que par la publication de décisions anticipées.

La DGLE est également responsable des matières contentieuses. C'est dans ce cadre qu'elle rend les décisions sur les avis d'opposition portés par les contribuables à l'égard des cotisations établies ainsi que les décisions sur les avis de contestation signifiés en vertu de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. Elle utilise les services du Contentieux afin de représenter le Ministère, en demande et en défense, devant les tribunaux de juridiction civile, pénale et administrative.

La DGLE a la responsabilité ministérielle de traiter l'ensemble des dossiers et de l'information en matière de fraude fiscale. Elle exécute les enquêtes afin de recueillir des preuves suffisantes pour poursuivre les fraudeurs devant les tribunaux. Elle reçoit et traite tous les renseignements relatifs à la fraude, notamment ceux provenant d'autres gouvernements et organismes d'enquête, tels les corps policiers. Elle reçoit également les divulgations volontaires considérées comme des cas lourds ou complexes en raison de l'importance des droits additionnels, de la prescription des années en cause ou du rapatriement de sommes d'argent provenant de l'étranger.

La DGLE administre les ententes de perception négociées avec certains mandataires dans les secteurs des carburants et du tabac. Elle assure la mise en place de la coloration du mazout conformément à la *Loi concernant la taxe sur les carburants*. Elle effectue finalement les interventions d'inspection en assurant une présence dans toute la province pour que les mandataires se conforment aux lois.

La DGLE est aussi responsable de la coordination ministérielle des affaires autochtones, ce qui comprend la négociation d'ententes sectorielles fiscales avec les diverses communautés autochtones du Québec.

Enfin, la DGLE assure la gestion de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels. Dans ces sphères d'activité, elle joue de plus un rôle de prévention, de conseil, de recherche et de coordination ministérielle.

La Direction générale des ressources humaines et matérielles

La Direction générale des ressources humaines et matérielles (DGRHM) a pour mission d'appuyer le Ministère dans l'atteinte de ses objectifs opérationnels et institutionnels. À cette fin, elle apporte son concours aux autres directions générales en fournissant des services en gestion des ressources humaines et matérielles. À l'échelle ministérielle, la Direction générale exerce un rôle-conseil auprès des autorités. Elle propose des orientations, élabore des politiques et apporte une expertise de contenu et de gestion dans différents dossiers de préoccupation majeure pour le Ministère et la fonction publique. De plus, la DGRHM assure le déploiement du projet GIRES (gestion intégrée des ressources) au Ministère. Un bureau de coordination ministérielle a été créé à cette fin.

La Direction des ressources humaines (DRH) assure la cohérence ministérielle en matière de gestion des ressources humaines. Elle contribue, par conséquent, à l'atteinte des objectifs gouvernementaux et ministériels en apportant l'éclairage et l'accompagnement nécessaires en vue de prévoir et de gérer les répercussions des décisions ministérielles sur les personnes, d'implanter les changements administratifs et technologiques et d'assurer un contexte où les ressources humaines sont efficaces et efficientes.

Pour ce faire, la DRH fournit du soutien et des conseils en organisation du travail, en dotation, en administration des conditions de travail, en développement et en formation. Elle offre également un ensemble de services en matière de santé et de mieux-être au travail visant à promouvoir l'intégrité physique, psychologique et sociale des personnes en milieu de travail. Elle coordonne les mesures d'urgence au sein du Ministère. Enfin, la DRH est chargée d'administrer la paie et les avantages sociaux du personnel, de soutenir et d'accompagner les différents intervenants en éthique, notamment les directeurs généraux ainsi que les gestionnaires, dans la démarche d'amélioration de l'éthique dans les équipes de travail du Ministère. De plus, elle collabore avec les représentants syndicaux en vue d'atteindre des objectifs partagés en participant à divers comités.

Pour sa part, la Direction des ressources matérielles (DRM) a pour mandat de pourvoir aux besoins du Ministère en matière d'espaces, de moyens de télécommunication, d'approvisionnement en fournitures et de reprographie, ainsi que le mandat de conseiller et de proposer des orientations en matière de contrôle d'accès. À ce titre, elle voit aux aménagements des immeubles et des bureaux que le Ministère occupe, elle maintient à niveau les systèmes de télécommunication qu'elle a mis en place, tout en fournissant l'expertise et le soutien connexes, et elle agit à titre d'intermédiaire auprès des services gouvernementaux et des nombreux fournisseurs. En matière de sécurité, la DRM est responsable du contrôle des accès aux aires de travail.

Annexe 6 – Titulaires des fonctions au 31 mars 2002

Ministre
Guy Julien

Bureau de la sous-ministre

Sous-ministre
Francine Martel-Vaillancourt

Secrétaire générale
Micheline S. Gravel

Directrice des Communications
Carole Lafond

Directeur du Traitement des plaintes
Gaetan Hallé

Directeur de la Vérification interne et des Enquêtes
Claude Gauthier

Direction générale de la capitale et des régions

Sous-ministre adjointe et directrice générale
Mireille Picard

Directeur des Services techniques
Norbert Boudreau

Directrice principale de la Perception des pensions alimentaires
Lise Bernier, par intérim

Directrice centrale de la Cotisation et de la Comptabilisation
Celine Goyette

Directeur régional de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Quebec
Pierre Berube

Directeur régional du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
Michel Lepage

Directeur régional de la Côte-Nord
Marc Lemieux

Directeur régional de l'Estrie
André Fauteux

Directrice régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec
Christiane Lebleu

Directrice régionale de l'Outaouais
Jacquie Poissant

Directrice régionale de Québec et de la Chaudière-Appalaches
Line Paulin

Directeur régional du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Denis Gendron

Direction générale de la métropole

Sous-ministre adjointe et directrice générale
Rollande Montsion

Directeur du Bureau de la sous-ministre adjointe
Danny Page

Directrice de la Planification et de la Gestion de l'information
Sylvie Nadeau, par interim

Directeur régional de Montréal-Centre
Pierre Leclerc

Directeur régional de Montréal-Est
Michel Lussier

Directrice régionale de Montréal-Ouest
Camélia Akef

Directeur régional de Laval, des Laurentides et de Lanaudière
Roger Pelletier

Directrice régionale de la Montérégie
Carole Imbeault

Directeur central de la Cotisation et de la Comptabilisation
Pierre Chevrier

Directrice du Bureau de Toronto
Michèle Gay

Direction générale du traitement et des technologies

Sous-ministre adjoint et directeur général
Pierre Boisvert

Directrice des Services administratifs et techniques
Ida Falardeau

Directrice des Systèmes des entreprises
Nicole Méthot

Directeur des Systèmes des particuliers
Yvon Bordeleau

Directrice des Méthodes et des Procédés
Suzanne Létourneau

Directeur du Traitement informatique
Yves Saint-Jacques

Directeur des Solutions d'affaires électroniques
Jean-Guy Parent

Directeur des Formulaires
Denis Morin

Directeur central du Traitement – Québec
Gaston Boucher

Directeur central du Traitement – Montréal
Guy Paquin

Centre de perception fiscale

Directeur général
Jean-Guy Tessier

Directeur des Services administratifs et techniques
Richard Demers

Directeur régional de la Perception – Laval, Laurentides et Lanaudière
Claude Girard

Directeur régional de la Perception – Montréal
Alain Lambert

Directeur régional de la Perception – Québec et Chaudière-Appalaches
Marcel Turgeon

Directrice régionale de la Perception – Outaouais
Claire Garceau

Directrice régionale de la Perception – Autres régions
Line Lantier

Directeur régional de la Perception – Montérégie
Marc Lyrette

Direction générale de la planification, des programmes et du budget

Sous-ministre adjoint et directeur général
Raymond Boisvert

Directeur des Services administratifs et techniques
Daniel Pageau

Directrice du Budget
Carole Boisvert

Directeur de la Comptabilisation des revenus
Denis Leblanc

Directeur général adjoint de la Recherche fiscale
Pierre-J. Bouchard

Directrice générale adjointe de la Planification et de l'Évaluation
Brigitte Portelance

Direction générale de la législation et des enquêtes

Sous-ministre adjoint et directeur général
François T. Tremblay

Directrice de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements confidentiels
Lyne Bergeron

Directeur des Affaires autochtones
André Forget

Directeur des Lois sur les impôts
Léonid Cloutier

Directeur des Lois sur les taxes, le recouvrement et l'administration
Serge Bouchard

Directeur des Oppositions – Québec
Hubert Gaudry

Directrice des Oppositions – Montréal
Louise Haspect, par intérim

Directeur des Services administratifs et techniques
Richard Bilodeau

Directeur principal des Enquêtes
Alain Dufour

Directeur des Affaires juridiques du Revenu – Ministère de la Justice
Serge Martineau

Directeur du Contentieux du Revenu – Ministère de la Justice
Paul Veillette

Direction générale des ressources humaines et matérielles

Directeur général
Yves Cantin

Directeur des Services administratifs et techniques
Pierre D'Aoust

Directeur des Ressources humaines
Alain Blouin

Directeur des Ressources matérielles
Pierre Veilleux

Directrice du projet GIRES
Denise Coulombe

Annexe 7 – Principaux documents d'information publiés en 2001-2002

- *Nouvelles fiscales* (publication trimestrielle)
- *Un service nettement efficace, ImpôtNet Québec* (IN-104)
- *Les acomptes provisionnels d'impôt sur le revenu* (IN-105)
- *L'assurance médicaments* (IN-113)
- *Les personnes handicapées et la fiscalité* (IN-133)
- *La vérification fiscale des entreprises et des particuliers en affaires* (IN-135)
- *La TVQ, la TPS/TVH et l'alimentation* (IN-216)
- *Les transporteurs et l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants* (IN-231)
- *Questions de pourboire – Employés* (IN-251)
- *Questions de pourboire – Employeurs* (IN-252)
- *Vers une saine concurrence dans l'industrie du vêtement* (IN-262)
- *Vous êtes travailleur autonome ?* (IN-300)
- *Le guichet de services aux entreprises* (IN-306)
- *Le démarrage d'entreprise et la fiscalité* (IN-307)
- *Les oppositions* (IN-308)
- *Votre relevé de compte – Pensions alimentaires* (IN-903)
- *La perception des pensions alimentaires (le débiteur ou le créancier réside à l'extérieur du Québec)* (IN-904)
- *La perception des pensions alimentaires et l'aide financière de dernier recours* (IN-905)
- *La perception des pensions alimentaires – Demande de paiement* (IN-908)

Annexe 8 – Bureaux du ministère du Revenu du Québec au 31 mars 2002

RÉGIONS	ADRESSES[5]
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	19, rue Perreault Ouest, 3e étage Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6N5
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	212, avenue Belzile, bureau 250 Rimouski (Québec) G5L 3C3
Côte-Nord	391, avenue Brochu, bureau 1.04 Sept-Îles (Québec) G4R 4S7
Estrie	2665, rue King Ouest, 4e étage Sherbrooke (Québec) J1L 2H5
Laval, Laurentides et Lanaudière	4, Place-Laval, bureau RC-150 Laval (Québec) H7N 5Y3
Mauricie et Centre-du-Québec	225, rue des Forges, bureau 400 Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7
Montérégie	Place-Longueuil 825, rue Saint-Laurent Ouest Longueuil (Québec) J4K 5K5 855, boulevard Industriel Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 7Y7 101, rue du Roi Sorel-Tracy (Québec) J3P 4N1
Montréal-Est	Village Olympique, pyramide Est 5199, rue Sherbrooke Est, bureau 4000 Montréal (Québec) H1T 4C2
Montréal-Centre	Complexe Desjardins 150, rue Sainte-Catherine Ouest C. P. 3000, succursale Desjardins Montréal (Québec) H5B 1A4
Montréal-Ouest	705, chemin du Trait-Carré Laval (Québec) H7N 1B3
Outaouais	170, rue de l'Hôtel-de-Ville, 6e étage Hull (Québec) J8X 4C2

5 Certaines adresses ont été modifiées après le 31 mars 2002

Québec - Bureau local	200, rue Dorchester Québec (Québec) G1K 5Z1
Québec et Chaudière-Appalaches	3800, rue de Marly Sainte-Foy (Québec) G1X 4A5
Saguenay–Lac-Saint-Jean	2154, rue Deschênes Jonquière (Québec) G7S 2A9
Toronto	20, rue Queen Ouest, bureau 1504 Toronto (Ontario) M5H 3S3

Nous vous invitons à consulter le site Internet du Ministère à l'adresse suivante : **www.revenu.gouv.qc.ca**